



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA



**La Cortesía Verbal de los hablantes  
de la Ciudad de México.**

*Rasgos de mexicanidad y estrategias encubiertas en su uso.*

**T E S I S**

Que para obtener el título de

**Licenciada en Lengua y Literaturas Hispánicas**

**P R E S E N T A**

Liliana Lizbeth Hernández Rivas

**DIRECTORA DE TESIS**

Mtra. Ana Isabel Tsutsumi Hernández



Ciudad de México, abril 2024



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



## **DEDICATORIA**

*A mi Catita*

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad Nacional Autónoma de México, a mi Facultad de Filosofía y Letras y a cada uno de los profesores que me prepararon para adquirir las herramientas y conocimientos necesarios para ejercer esta bella carrera.

A mi familia por su amor y acompañamiento en cada uno de los proyectos que he emprendido en la vida, sin ellos no sería posible alcanzarlos. Gracias a mis padres Catalina y Alberto, a Leslie mi amiga de toda la vida y a mis hermanos Ángel y Claudia.

A mi querida asesora Ana Tsutsumi por sus enseñanzas, confianza, motivación y amistad, agradezco su perseverancia y apoyo para la elaboración de este proyecto.

A mis lectores los profesores David Chávez, Idanely Mora, Alan Pérez y Guadalupe Juárez, gracias por su asesoría y acompañamiento en la recta final de mi carrera.

A cada una de las personas que sin saberlo fueron parte de esta investigación y que me permitieron indagar más en este aprendizaje a través de sus pláticas, vivencias y momentos.



# ÍNDICE

<b>Presentación</b>	9
<b>Marco Teórico</b>	13
Objetivo	14
Hipótesis	14
<b>I. Del idiolecto al sociolecto</b>	16
1.1 El hombre social	16
1.2 Somos o nos hacemos	19
1.3 Importancia de la interacción	20
1.4 Del hecho al acto lingüístico	22
1.5 Estudio pragmático de la <i>cortesía verbal</i>	24
1.5.1 Elementos funcionales de la pragmática	24
1.5.1.1 La oralidad	25
1.5.1.2 El contexto	25
1.5.1.3 La situación comunicativa	26
1.5.1.4 La inferencia	26
1.5.1.5 La intención	27
1.5.1.6 El entendimiento o interpretación	28
1.5.1.7 La acción social	29
1.6 <i>Cortesía verbal</i> : Un comportamiento lingüístico	31
1.6.1 Del consenso social al contrato conversacional	32
1.6.1.1 Factor base: <i>La solidaridad</i>	32
1.6.1.2 Factor secundario: <i>Pacto social</i>	33
1.6.1.3 Consideraciones: <i>Juegos de poder</i>	33
1.6.1.4 Ideologías	35
1.6.1.4.1 <i>El tipo ideal</i>	37
1.6.1.4.2 Pensamiento de la ideología dominante	37
1.6.1.4.3 Psicología del hablante	38
1.6.1.4.4 Asimilación de la imagen propia y el cuidado de la imagen del otro	43
1.6.1.4.5 La función de la mentira en la cortesía	43

<b>II. Principios de la Cortesía Verbal</b>	48
2.1 Lakoff y el surgimiento de máximas para el uso de la <i>cortesía verbal</i>	49
2.2 Fraser y el contrato conversacional	51
2.3 Searle: Toda acción lingüística está controlada por reglas	52
2.4 <i>Principio de Cooperación</i> de Grice: Todas las conversaciones requieren de un esfuerzo de colaboración	53
2.5 Leech y el <i>Principio de cortesía</i> : El coste-beneficio de los actos corteses	55
2.6 Brown y Levinson. La cortesía y la construcción de la imagen social	56
2.7 Henk Haverkate: La interculturalidad como variante en las funciones de la <i>cortesía verbal</i>	60
2.8 Jürgen Habermas y la pragmática del uso cognoscitivo del lenguaje	64
2.9 José Ramón Trujillo: La cortesía como mecanismo de control sociolingüístico	66
2.10 Sperber y Wilson: <i>Teoría de la Relevancia</i>	68
2.10.1 La comunicación para Sperber y Wilson	68
2.10.2 <i>Principio de Relevancia</i> en la cortesía verbal	70
2.10.3 La <i>relevancia</i> apela de forma disfrazada a la intuición	72
2.11 Acercamiento a los estudios de cortesía en habla hispana	75
2.11.1 Diana Bravo y la pragmática sociocultural	75
2.11.2 Marta Albelda y María de Jesús Barros: Cortesía valorizadora	78
2.12 Otras consideraciones de <i>relevancia</i> para los estudios de la cortesía verbal	79
2.12.1 Jennifer Coates y el lenguaje de género	79
2.12.2 Marcadores gramaticales como apoyo en expresiones de <i>cortesía verbal</i>	82
<b>III. Mexicanidad: Herencia y esencia de los mexicanos</b>	84
3.1 Consciencia social de los mexicanos	85
3.1.1 El mundo prehispánico	86
3.1.2 Época colonial	88
3.1.3 Movimiento de independencia	90
3.1.4 Guerra de Reforma	90
3.1.5 Revolución mexicana	91
3.1.6 La llegada de la modernidad	92



3.2 Rasgos de mexicanidad	93
3.2.1 Religiosidad	94
3.2.2 Ornamentalidad	96
3.2.3 Generosidad y cordialidad	96
3.2.4 Barroquismo	97
3.2.5 Servilismo	98
3.2.6 Sentido del humor	98
3.2.7 Resentimiento	98
3.2.8 Machismo	100
3.2.9 Corrupción	100
3.2.10 Emotividad y afecto	102
3.2.11 Solidaridad	102
3.3 Discurso del mexicano	103
3.4 <i>Cortesía verbal</i> en la sociedad mexicana	105
3.4.1 Manuales de urbanidad	105
3.4.2 Estudios contemporáneos sobre la <i>cortesía verbal</i> de la sociedad mexicana	108
<b>IV. Análisis del <i>corpus</i></b>	111
4.1. <i>Corpus</i>	113
4.2 Entorno del grupo de estudio	114
4.2.1 Antecedentes	114
4.2.2 Estadística de la Ciudad de México de acuerdo con el Censo 2020 del INEGI	115
4.3 Integración del <i>corpus</i>	115
4.4 Análisis de conversaciones	118
4.5 Hallazgos del análisis	156
4.6 Reflexiones sobre la <i>cortesía verbal</i> de los hablantes de la Ciudad de México, rasgos de mexicanidad y estrategias encubiertas en su uso	165
4.7 Conclusiones	167
<b>V. Anexo</b>	172
<b>VI. Referencias bibliográficas</b>	177

## PRESENTACIÓN

La sociedad mexicana se distingue de otras sociedades por algunas formas de comportamiento; por ejemplo, los mexicanos se suelen percibir como cálidos, amables y, sobre todo, afectivos, características que se hallan en las interacciones a través del uso de su *cortesía verbal*.

La *cortesía verbal* es un tema poco explorado en los estudios lingüísticos, fue en los años 70's que surgió el interés por realizar investigaciones de esta disciplina, durante ese momento se desarrollaron teorías que la abordaron desde diferentes perspectivas, las cuales en su mayoría se sostuvieron en normas y protocolos dejando de lado la interpretación misma de las enunciaciones.

La expresión sintáctica puede significar algo por sí misma tan sólo por el hecho de cumplir con la estructura adecuada; sin embargo, utilizada en una situación comunicativa específica y de una manera determinada puede cambiar totalmente el sentido de la misma, lo que es posible sólo si quienes interactúan en el intercambio comparten el mismo bagaje cultural.

En la presente investigación se realizó un análisis pragmático como parte del proceso de interpretación, fundamental para comprender además del mensaje, las intenciones con que se emiten las expresiones. Hay que recordar que la *cortesía verbal* es un comportamiento lingüístico que se vincula a la identidad e idiosincrasia de cada cultura, puesto que actos que en esta comunidad pueden ser correctos para otra comunidad pueden ser incorrectos, o bien lo que en un lugar es visto como aceptable en otra cultura puede ser desagradable; por tanto fue de interés señalar en esta investigación que estos elementos como la interacción, los sentidos y las inferencias que surgen es lo que permite el reconocimiento colectivo y el desarrollo de un sentimiento de afinidad.

Es así como la *cortesía verbal* de los mexicanos sí se distingue de las de otras sociedades puesto que evidencia su personalidad; de acuerdo con el *corpus* recabado para esta investigación, se reconoció que el uso comunicativo de la cortesía dentro del discurso del hablante mexicano se emplea en las interacciones sociales como un mecanismo de etiqueta, cercanía y de roles de poder; además de usarse para agradar, pero también se reveló

en el análisis que se utiliza para persuadir y manipular (en el sentido de lograr que alguien “haga algo”).

Para esta investigación se hicieron grabaciones aleatorias de habla natural que reflejaron el habla cotidiana de los hablantes en la Ciudad de México, se logró obtener formas de situaciones rutinarias, se observó que en dichas conversaciones se expusieron diversas estrategias con las que se empleó este recurso, y que dejaron ver, que el mexicano disfraza sus intenciones (en ocasiones para lograr un beneficio propio) mediante la *cortesía verbal*. Lo anterior, permitió determinar que, a partir del análisis pragmático, se puede identificar que los mexicanos realizan una *cortesía encubierta o transgredida*, —en el sentido que se aleja de ser solo una concepción de buenos modales —, al descubrir que los hablantes de la Ciudad de México se respaldan de su personalidad emotiva o afectiva para inferir una intención, y del mismo modo, al ser una sociedad solidaria, cooperativa y cálida, lograr comprometer a un interlocutor que difícilmente se negará a realizar la propuesta, debido a que el deseo de agradar también es algo latente para los mexicanos.

En el estudio se logró describir y analizar los rasgos de la mexicanidad que se han señalado a lo largo de la historia; uno de ellos fue el referente a la corrupción, la cual ha sido una actitud presente en la forma constante en el actuar de la sociedad mexicana. En este plano se reanaliza, se “corrompe” y se traslada al lenguaje a través de formas lingüísticas con un propósito comunicativo específico, pues se halló que en la forma en que se elaboraron algunas de las expresiones se consiguió la realización de determinadas acciones, revelando este hecho como uno de los usos que la sociedad mexicana aplica mediante su *cortesía verbal*.

El eufemismo es también parte de esta cortesía que se usa para suavizar situaciones que pudieran representar tensión o conflicto, para mantener un estatus, para ser aceptado y para cuidar la apariencia. Es empleado por personas de todas las edades y grupos sociales. Este trabajo describe cómo es la *cortesía verbal* del hablante de la Ciudad de México, por ello su relevancia, pues al momento se han elaborado estudios desde la construcción sintáctica de las expresiones corteses pero no se había reflexionado desde la interpretación misma lo que hay en el pensamiento, identidad y sentir de los mexicanos, por tanto, esta investigación se sustentó en la *Teoría de la Relevancia*, misma que se apoya de la pragmática,

ya que hablar de interpretación significa considerar el mundo de las representaciones que conforma cada sociedad y el reflejo de su cultura.

En esta investigación se detalló la importancia de la interacción en la vida social, sus entornos, los comportamientos sociales transmitidos a una conducta lingüística, se exteriorizaron parte de los valores universales y cómo cada sociedad se los apropia y los transmuta, se describió cómo los juegos de poder regulan las interacciones, cómo y por qué se muestra de determinada manera, qué es un ideal y cómo se alcanza a través de la imagen propia, cómo se formó el pensamiento mexicano que rige la actualidad y cómo estos elementos en conjunto permitieron comprender por qué es así la *cortesía verbal* de esta comunidad lingüística.

Este análisis se desarrolló en cuatro apartados que permitieron revelar el objetivo principal de la investigación que consistió en identificar si existe una identidad lingüística reflejada en la *cortesía verbal* de los hablantes de la Ciudad de México, así como su hipótesis, que destacó cómo a partir del uso de expresiones corteses se puede lograr la consecución de objetivos.

En el primer capítulo, titulado *Del idiolecto al sociolecto* se expone el vínculo entre la estructura social y el lenguaje, y cómo éste, alberga el conocimiento cultural de una comunidad, sus normas de comportamiento y conformación de su capital lingüístico. Este primer segmento, presenta las principales teorías sociales y su repercusión en las formas de comunicación entre los seres humanos, así como en la función que la pragmática incorpora como una de las ramas de estudio de la sociolingüística.

En el segundo capítulo, relativo a *Principios de la Cortesía Verbal* se presentan las teorías más relevantes de este comportamiento lingüístico. El apartado destaca desde estudios preliminares, la importancia de comunicar y la forma adecuada para hacerlo a través de un discurso que parta de lo aceptable. Este análisis muestra las bases para el estudio de las expresiones corteses de los hablantes mexicanos.

En el tercer capítulo, llamado: *Mexicanidad: Herencia y esencia de los mexicanos* se expone cómo a través de la historia se construyó el perfil psicológico y social del mexicano para comprender su inconsciente colectivo, reflejado en su cultura, su forma de vida y su personalidad, lo que permitió conocer a esta sociedad a mayor profundidad,

así como comprender los antecedentes que fueron de utilidad en el análisis de la *cortesía verbal*.

En el cuarto capítulo se presenta el *Análisis del corpus* teniendo como base la *Teoría de la Relevancia*, estudio pragmático que permitió examinar los registros recabados, distinguir y clasificar las formas de elaboración de estrategias de la *cortesía verbal* de los hablantes mexicanos a partir de la comprensión de sus inferencias mediante el uso de su lenguaje y estrategias de cortesía, transgresión o encubrimiento como parte de su comportamiento lingüístico.

Finalmente, en el apartado de *Conclusiones* se exponen los hallazgos encontrados, y se determina si existe o no, un estilo particular en la *cortesía verbal* de los hablantes de la Ciudad de México.

## MARCO TEÓRICO

Estudiar cómo se comportan discursivamente los hablantes es una de las razones por las que surge el interés de registrar cuáles son las formas más particulares del uso de la *cortesía verbal* en esta sociedad y de examinar sus patrones discursivos durante la conversación, pues como señalaba Haverkate en 1994, existe un número reducido de investigaciones de *cortesía verbal*, en específico del español y este proyecto propone ser una aportación para los estudios lingüísticos de la sociedad mexicana.

La importancia de la pragmática y el estudio a través del análisis del lenguaje en su uso cotidiano, permiten observar las características de la cultura a la que pertenece, debido a que la lengua instituye un modelo de vida que integra al hombre a una sociedad y determina sus normas, conductas, creencias e ideologías.

Por otra parte, la lingüística —así como la sociología— permite reconocer al individuo como parte de una comunidad, pues a través del uso de su lengua se establece un orden dentro del sistema social que representa también la tradición y la herencia cultural de sus ancestros. Es una institución, un símbolo de identidad, una manera de concebir el mundo, es un mecanismo para difundir conocimientos, ideologías y expresiones que permiten consolidar al sujeto dentro de una sociedad.

Según los estudiosos, la cortesía dentro de un sistema social regula las normas que los individuos deben seguir para lograr una convivencia e interacción en condiciones de armonía y estabilidad, debido a que cuando estas reglas son transgredidas surgen conflictos que afectan a los participantes. Por ello, para esta investigación se retomó el estudio de estos conceptos desde la pragmática, ya que se analizó el comportamiento lingüístico del hablante de la Ciudad de México dentro de la interacción del discurso de la *cortesía verbal*.

Se puede considerar que el uso de la cortesía en México es un caso excepcional, pues se caracteriza, a diferencia de otros países, por ser una cultura afectiva, que cuida de su imagen y que trata de manifestarlo en diversos aspectos. Se puede señalar que en lo que se refiere a los actos conversacionales, en la mayoría de los casos, se crean estrategias comunicativas que mitigan lo que podría dañar la imagen del destinatario, o bien, que

minimizan opiniones en desacuerdo o desfavorables con su interlocutor para evitar conflictos, confrontaciones o un daño a la imagen propia y del interlocutor.

Es claro que la sociedad mexicana refleja características distintivas en su forma de hablar, debido a que integra parte de su herencia cultural mediante sus actos de habla. Estos rasgos parten de las características de una mexicanidad que simboliza un estilo de vida colectivo que atañe a todas las clases sociales, pues *lo mexicano* representa los factores de una identidad nacional.

Los estudios antropológicos de lo que es México y sus hablantes, permiten comprender las formas de cómo se dicen las cosas, debido a que se evade una realidad y se constituye en su imaginación un personaje ideal. Por lo anterior, el análisis propuesto se fundamentó en los siguientes aspectos.

## **Objetivo**

Reconocer la existencia de características propias en la *cortesía verbal* de hablantes de la Ciudad de México, las cuáles permitan representar parte de su identidad lingüística en su uso oral.

## **Hipótesis**

Se tiene como hipótesis que las expresiones corteses de los hablantes mexicanos presentan inmersos los rasgos culturales de su mexicanidad, además de que existe una *cortesía verbal encubierta o transgredida* la cual se puede reconocer en las expresiones corteses usadas por los hablantes para la consecución de objetivos, esta presunción podrá ser revelada con base en la *Teoría de la Relevancia* de Sperber y Wilson a través de su análisis.

Además, derivado de los estudios de *cortesía verbal* de Brown y Levinson (1987), de Diana Bravo (2002) y con fundamento en la categorización de Erving Goffman (1981), con el registro del *corpus* de esta tesis se podrá confirmar el planteamiento de Diana Bravo, al señalar que en la sociedad mexicana predomina el uso de la *cortesía verbal positiva*.

El cumplimiento de esta hipótesis conseguirá deducir o no, si los usos de la *cortesía verbal* de los hablantes mexicanos se consideran peculiares en contraste con los

de otras culturas, revelando así, si existe un estilo propio de *cortesía verbal* de la sociedad mexicana o no podría considerarse como tal. Lo anterior se halla en el *corpus* recopilado entre los hablantes de la Ciudad de México, principalmente en sectores de clase media. A continuación, se expone, previo al análisis de datos, parte de los fundamentos que permitirán obtener los resultados de las hipótesis planteadas en esta investigación.



## I. DEL IDIOLECTO AL SOCIOLECTO

Pocas veces se pregunta por qué se hacen o dicen las cosas de determinada manera sin reflexionar que detrás de cada expresión existe un bagaje cultural. Herencia adquirida tras replicar patrones, conductas y formas de ver el mundo que a su vez ha permitido la evolución de las sociedades, de manera que los pensamientos, ideologías y comportamientos se pueden formar de acuerdo con el entorno en que se haya crecido o se encuentre inmerso.

En este estudio se analizó a la sociedad mexicana, la cual se distingue en el mundo por la peculiaridad de su cultura. Una manera y *estilo de ser* que trasciende la norma y se rige en varias ocasiones por la emotividad, el humor y la cercanía o lejanía ante las personas. Identidad que se transmite y comunica principalmente desde su lenguaje, y que deriva de ello, un comportamiento verbal “a la mexicana”.

En este apartado se presentan algunas de las teorías de la *cortesía verbal* y de la sociología que han cimentado las bases de por qué se usan formas lingüísticas tan específicas de *lo mexicano* y que permiten comprender por qué el estilo distintivo de los mexicanos se refleja en sus expresiones corteses.

### 1.1 El hombre social

“No puede haber hombre social sin lenguaje y no puede haber lengua sin hombre social” (Halliday, 1982:23), a partir de esta premisa se empezará por definir qué es el *hombre social*. Para Freud (1976:6) los seres humanos tienen una escasa posibilidad de sobrevivir aislados, debido a que requieren de la interacción para su desarrollo (Schaefer, 2012:9), dado que el hombre por sí mismo no cuenta con una ideología ni creencia innata, ya que estos atributos son adquiridos mediante las relaciones sociales (Campbell, 2002:146).

La vida en colectividad, o mejor dicho del *hombre social*, permite la interacción, el intercambio de ideas, habilidades y pensamientos que a su vez conformarán una cultura. Como han referido Hockett (1958), Freud (1976) y Tomasello (2013) los seres humanos se comunican a través de un lenguaje y elementos extralingüísticos que se apegan a un sistema y a las convenciones que son parte de su cultura. Se requiere compartir este bagaje para poder hacer cosas a través de las expresiones, puesto que “los

seres humanos somos capaces de crear con otros individuos diversas formas de terreno conceptual común” (Tomasello, 2013:66), es decir, que el lenguaje se aprende y se imita desde la niñez, comparado con los animales que, aunque también poseen la capacidad de comunicarse su proceso es diferente debido a que lo hacen a través de un comportamiento adquirido genéticamente (Hockett, 1958).

Es así como los seres humanos agrupados en comunidades pueden desarrollar creencias y convenciones afines, forjando de esta forma su propia cultura<sup>1</sup>, alcanzando con ello, la evolución de las civilizaciones (Thompson, 1993:186-194). Pero ¿cómo se adquiere esta cultura? Para Halliday (1982:18) “la lengua es el canal principal por el que se transmiten los modelos de vida”, es decir, con el lenguaje en la práctica social.

Los seres humanos desde la infancia interactúan, socializan y se acoplan a un canon establecido sobre cómo comportarse adecuadamente.<sup>2</sup> Tomasello en su obra *Los orígenes de la comunicación humana* (2013) expone los resultados de experimentos comparativos sobre interacción realizados entre simios y humanos, y presenta, como hallazgo, que se tiene en común dos móviles<sup>3</sup>: el *comunicativo* que consiste en “pedir” y el de *solidaridad* en “ayudar a otros”, pero ¿en qué se diferencian los humanos de los simios con relación a estos móviles? La respuesta es en cómo se comunican y cómo protegen la imagen propia y ajena mientras realizan estos episodios. Los simios carecen de este tacto y se comunican mayormente a través de actitudes extralingüísticas imperativas, así como por relaciones de dominación-subordinación explícitas; mientras que los humanos apelan a la diplomacia, habilidades y estrategias que moderan el ánimo en la interacción a través del lenguaje (Tomasello, 2013:68).

Existen estudios que indican que los niños, a partir de los 12 meses de edad, comienzan a reconocer en los adultos el uso de estas convenciones lingüísticas (Tomasello, 2013:118) registrando a su vez en su memoria, el tipo de situaciones y contextos en que se llevan a cabo. De esta manera aprenden cómo actuar entre “lo que se dice y cómo se dice”, replicando en el momento adecuado este comportamiento social por medio de su *comportamiento lingüístico* (Halliday, 1982:49).

---

<sup>1</sup> Edward Hall (1976) llama *cultura* a los patrones de comportamiento y significados compartidos en un grupo social aprendidos y transmitidos generacionalmente a través de la interacción y socialización en la vida cotidiana. Para el autor, la *cultura* moldea el pensamiento de los seres humanos y permite su evolución, además de proveer una identidad colectiva y una personalidad particular a cada sujeto.

<sup>2</sup> Desde luego lo “adecuado” será lo instituido por las élites dominantes de ese grupo social.

<sup>3</sup> En el caso de Tomasello el concepto “móviles” se entiende como motivación hacia una conducta.

“Los modos en que un padre regula el comportamiento de un niño le revela a éste muchísimo acerca de las posiciones y los papeles, de la estructura, de autoridad, y de los valores morales y de otros tipos en la cultura” (Halliday, 1982:281). Esto estipula que los niños aprenden e imitan los modelos de conducta que observan de los adultos, prestando atención en cómo hablan, cómo se comportan y cómo utilizan estas estrategias comunicativas al momento de interactuar. “Una o dos de estas observaciones en sí no le dirán gran cosa, pero con la repetición constante variada y el reforzamiento aprendería muchísimo acerca de la cultura de la que involuntariamente se ha hecho miembro, (...) no sólo sin instrucción, sino también sin un conocimiento organizado detrás de ésta, mediante los usos de lenguaje cotidiano más comunes en tipos de situación cotidianos comunes” (Halliday, 1982:281).

Con este registro, desde la edad temprana, los infantes desarrollan habilidades que, a su vez ya en uso, imprimen su propia alineación no solo como individuos funcionales de la sociedad sino también en la construcción de su identidad.<sup>4</sup>

Para Coates (2009), esta interacción durante la niñez les permitirá asumir valores, normas, una identidad de género y el rol que ocupará en su familia, todo ello desde luego enmarcado por los cánones y prejuicios de la sociedad a la que pertenece. La lingüista afirma también que el niño tratará de adecuarse a estas reglas sociales, comprendiendo cómo “los hablantes que se aproximan más a las normas estándares adquieren mayor estatus” y con ello, este reconocimiento, pues responden a un modelo de comportamiento establecido (Coates, 2009:113-261). De manera que en la niñez estos primeros entornos de contacto, —que serán la familia y la escuela—, les permitirá formarse una personalidad colectiva (desde su carácter social) así como individual (en su carácter emocional) (Goleman, 2007:142).<sup>5</sup>

“La lengua es un reflejo de las experiencias de cada individuo, en sus emociones y realidades” (Lara, 1997:83), por ello, es que el lenguaje desempeña una función indispensable para convertirse en *un ser social*, ya que de acuerdo con Mauss (1935)

---

<sup>4</sup> Bernstein (1971) refiere que el niño aprende contextos de situación a través de lo que denomina como “contextos de socialización críticos” en los infantes, situaciones generalizadas identificadas como a) contexto regulador.- donde el niño concibe las normas de orden moral; b) contexto de instrucción.- cuando el niño comprende la naturaleza de las cosas y las personas adquiriendo habilidades de diversos tipos; c) contexto imaginativo o de innovación.- cuando se alienta al niño a experimentar y recrear el mundo en sus propios términos; y; d) contexto interpersonal.- donde el niño se hace consciente de los estados afectivos y de los demás (en Halliday, 1982:44).

<sup>5</sup> El carácter social (Coates, 2009:285) puede implicar aspectos normativos, identificación de estrategias lingüísticas, preconcepciones de género, reconocimiento de estatus social; mientras que en el emocional (Goleman, 2007:347-348) el manejo de sentimientos, consciencia de uno mismo, empatía, reconocimiento de la otredad, aceptación y construcción de prejuicios, por señalar algunos ejemplos.

retomado por Duranti, este “proceso de socialización, en el cual el lenguaje cumple un papel importante, va dirigido a orientar la mente del niño y su conducta hacia modos de pensar, hablar y actuar que sean aceptables para una comunidad más amplia que la propia familia del niño” (2000:50). Es decir, que el lenguaje adentrará a los seres humanos a la experiencia de la vida en colectividad.

## 1.2 ¿Somos o nos hacemos?

Queda claro que desde los primeros años de vida se adquiere una idiosincrasia que define a cada persona como seres funcionales dentro de un entorno a diferencia de un hombre aislado que no tendría las posibilidades para desarrollar ningún tipo de pensamiento complejo, ni las habilidades indispensables para la interacción. En opinión de Lara (1997:91), es a través de la lengua que se puede interpretar la realidad, adquirir información sobre el medio propio, así como una concepción social para el orden y el entendimiento, haciendo de este sociolecto un punto de partida para la construcción del idiolecto de cada individuo.<sup>6</sup>

Por ello, la lengua se considera un constructo social que forma a los individuos; se escucha, aprende y reproduce de acuerdo con lo idóneo dentro de cada grupo social, y a pesar de que existen otras formas de comunicarse e interactuar, el lenguaje a través del habla es, —hasta la actualidad— la principal vía para hacerlo. Por tanto, los individuos se moldean acorde a lo que aprenden y practican, y en este sentido se puede creer que el lenguaje “nos hace”.

Esta identidad construida a partir del intercambio informativo a través del lenguaje permite asumirse en comunidad con una posición social, una historia en común, compartiendo usos y costumbres que van más allá de lo estructural asumiendo creencias, afinidades y un sentido de pertenencia. Como afirma Duranti, el lenguaje es “un conjunto de prácticas que desempeña un papel esencial en la mediación de aspectos materiales e ideativos de la existencia humana, y, en consecuencia, en la creación de maneras singulares de estar en el mundo” (2000:23). Es así, un soporte para la construcción de imaginarios sociales, al fungir como el principal vehículo de expresión para los pensamientos, dando vida y movimiento a las sociedades (Banchs, 2007:59).

---

<sup>6</sup> *Sociolecto* incumbe al entorno social, el orden, la jerarquía y la cultura de un hablante; mientras que *idiolecto* significando las concepciones personales del mundo, a través de estilos propios en las expresiones.

Por tanto, desde la niñez cada hablante asume una identidad que se va moldeando y reconstruyendo a partir de las diferentes etapas de su vida hasta que consigue concebir un sentido de pertenencia con su comunidad.

### **1.3 Importancia de la interacción**

Tomasello (2013) destaca con el concepto de comunicación cooperativa, la particularidad que diferencia a la especie humana de los animales; en primer lugar reconoce que los seres humanos son los únicos que tienen como aptitud exclusiva el aprendizaje cultural y la capacidad de actuar con otros de manera cooperativa, esto es, que desde el primer año de edad, los individuos reconocen de manera prelingüística las convenciones culturales de su grupo social, lo que les permitirá desarrollar habilidades no solo para hablar, sino también para ser socialmente exitoso. En su obra, el autor refiere que contar con un terreno conceptual común, como es compartir una cultura, permite desarrollar comportamientos estratégicos que proveerán o no un reconocimiento o prestigio ante los miembros de su comunidad, además de forjar el sentimiento de pertenencia como ya se mencionaba, por tanto la interacción representa este proceso en el que principalmente por medio de la lengua se da esta transmisión de esquemas y modelos culturales, en las que se adquieren las normas de cooperación, las metas e intenciones comunicativas compartidas, la atención conjunta y el establecimiento de un terreno conceptual común, el razonamiento cooperativo y las convenciones comunicativas (Tomasello, 2013:83).

Es así como se reconoce que el lenguaje es la vía principal de interacción entre los individuos y cabe destacar que cuenta con diversas formas de reproducción, como puede ser la oral, escrita o a través de señas, por mencionar las más relevantes. Compete para este caso, el análisis de la oralidad mediante la conversación cotidiana, puesto que esta práctica transmite mucho sobre lo que es culturalmente cada sociedad. Con este acto se manifiesta la personalidad de cada comunidad lingüística, revelando en su convivencia el uso tanto de las normas universales como de las particularidades que la distinguen de otros grupos.

El presente estudio se enfocará en el análisis de conversaciones cotidianas desde las que se pretende identificar la personalidad lingüística de un sector de hablantes de la

sociedad mexicana, por ello, es importante describir los conceptos básicos del proceso de interacción en la conversación.

Como se ha expuesto, los miembros de una sociedad acatan modelos de comportamiento que transmiten y replican a través de la interacción, “a partir de ella, las personas aprenden actitudes, valores y comportamientos adecuados para los miembros de una cultura en lo particular” (Schaefer, 2009:73) esto, habitualmente desde la conversación espontánea. Por tanto, cabe identificar la oralidad como base de la vida social (Lara, 1997) debido a que permite este intercambio eficaz de información a través de los actos de habla (Alcoba, 1999:24); por ello, Alcoba afirma que la oralidad por sí misma da vida al lenguaje a través de su uso, y con un efecto más natural, cuando acontece en situaciones cotidianas.

Conocer las formas de interacción de los individuos ha sido esencial para la comprensión de la evolución humana. La sociedad y sus procesos de socialización son fenómenos retomados y estudiados por las diversas disciplinas de las ciencias sociales, y en el caso de esta tesis, se enfocó desde una perspectiva pragmática<sup>7</sup>, puesto que se pretendió analizar y reconocer el uso y comportamiento lingüístico de una sociedad particular.

La interacción así, parte de un hecho social normado por las reglas establecidas de un sistema. Es necesaria para la formación de relaciones sociales y genera lo que determinamos como *socialización*; ésta puede darse en diferentes entornos o contextos, como puede ser la familia, la escuela, con amigos, en el trabajo, o mostrarse a través de los medios de comunicación (Schaefer, 2012:97) en contextos que parten de conocimientos mutuos y permiten su entendimiento. Esta interpretación cotidiana de las acciones se basa en modelos del comportamiento social, que, a su vez, se verán asimilados simultáneamente en un comportamiento verbal.

Retomando las teorías de Freud (1976) y Tomasello (2013), ambos coinciden como punto fundamental que, para que este suceso sea posible es necesaria la cooperación de quienes interactúan en el acto y una forma de lograrla será a través de la *cortesía*.

---

<sup>7</sup> Entendiendo de Levinson (1989:18-21) el término *pragmática* como “el estudio de los principios del uso del lenguaje” y su capacidad para “emparejar oraciones con los contextos en que estos serían adecuados”.

#### 1.4 Del hecho social al acto lingüístico

Existen diversas conductas sociales, pero aquella que está presente en todo tipo de orden es la *cortesía*, definida por el *Diccionario del Español Usual en México* (2006:290-291) como:

- “1. Comportamiento amable, respetuoso y acorde con las buenas maneras sociales.
2. Cualquiera de las actitudes o de las maneras amables y respetuosas con que se trata a alguien.
3. Favor que hace una persona a otra por educación, respeto y deseo de agradar.”

En este primer acercamiento al término se puede encontrar el uso de la *cortesía* como norma social, como una actitud y como un “deseo de agradar”. Históricamente el comportamiento cortés proviene de “la vida de la corte” ya que en la Edad Media los cortesanos se distinguían por su sistema de modales y sus formas de comportamiento (Haverkate, 1994:12). El tratamiento cortés junto con sus estrategias se ha adquirido mediante la socialización y hasta la actualidad se acompaña, como en su origen, de los valores que la enmarcaron como la lealtad, la confianza, lo respetable, lo caballeresco, lo admirable y lo aspirado, convirtiéndose en un acto “socialmente determinado” con un propósito en la “estructuración de la interacción social” (Márquez, 2002).

En la actualidad, la *cortesía* podría definirse en el campo de la lingüística, como lo proponen Albelda y Barros (2013:5) al referirlo como “un código de conducta en las relaciones sociales que, según las culturas y según las situaciones, regula el trato adecuado entre las personas. Facilita la vida social, y de ahí que, entre otras esferas de actuación, se proyecte también en la actividad comunicativa”.

¿Qué significa para el individuo mantener esta conducta? ¿por qué es un comportamiento que ha prevalecido a través de la historia? Pues bien, de acuerdo con Freud (1976) esta actitud corresponde al mundo de las pretensiones en el que el individuo mantiene una apariencia que (introspectivamente) desea para sí mismo lo que es admirado en los otros (65), manifestándolo mediante una “actitud estética” que reflejará su “meta vital” (82). La construcción de esta apariencia es retomada por Goffman (1981:11) la cual describe como la forma en que el individuo se presenta ante los demás, para que estos, puedan crearse una (aparente) imagen positiva y/o de prestigio sobre él.

Este fenómeno social que deriva de la *cortesía* ha sido estudiado por diversas disciplinas como la sociología, la antropología, la psicología, la urbanidad, entre otras,

siendo competente para este caso de estudio la pragmática, ya que la *cortesía verbal* conducirá (si es correctamente ejecutada) al éxito conversacional (Albelda, 2013:17).

Algunos estudios pragmáticos sobre la *cortesía verbal* en países latinoamericanos dejan ver coincidencias, como el predominio del uso de la cortesía positiva, afianzada a la teoría de Goffman sobre la imagen social, así como algunas diferencias que varían de acuerdo con la cultura de cada sociedad.

Destacan los estudios de Diana Bravo, Antonio Briz y de Carmen García Curcó, quienes han coordinado compilaciones académicas sobre los usos de la *cortesía verbal* en español, como los artículos de Carmen Curcó (en Bravo, 2002) y sus aportaciones sobre la sufijación diminutiva, el reconocimiento del uso de camaradería y humor en las expresiones de cortesía, así como la compilación que realizó en 2011 para el Programa EDICE-México y sus investigaciones relevantes como las de María Eugenia Flores que expuso la *descortesía* en la cortesía, la de Lidia Rodríguez que enfatizó la figura del halago, la de Claudia Reyes con el análisis de los diminutivos y las risas, la de Xitlalli Rivero quien ha escrito sobre casos de atenuación cortés a partir del uso de metáforas, metonimias y eufemismos y la de Sergio Lomelí que ha analizado la *cortesía verbal* en expresiones de anticortesía (común entre amigos), el uso creativo de la lengua (con jergas), los juegos lingüísticos (como los albuces), la ironía (como parte de una sintonía comunicativa), los anglicismos (como nuevos códigos), el humor y la comunicación fática (desde patrones culturales de conocimiento compartido); estas investigaciones de caso en México coinciden en que las estrategias de cortesía verbal en estas comunidades de habla se realizan para cuidar tanto la imagen propia como la del interlocutor, así como para evitar conflictos.

Otras aportaciones notables en el campo de estudio mexicano se hallaron en el libro de Marta Albelda y María de Jesús Barros sobre *La cortesía en la comunicación* (2013), en el que se describen algunos rasgos de la *cortesía verbal* en la sociedad mexicana a partir de la imagen social, el territorio, los factores que determinan su uso como la condición social, la situación y la función comunicativa que se quiera ejercer, desde un análisis de las teorías clásicas hasta las postmodernas.



En este sentido, a continuación, se abordará el concepto de *cortesía*, asimilado como comportamiento verbal que depende de cada cultura y las teorías que han surgido en torno a la materia sobre sus estrategias de uso.

### **1.5 Estudio pragmático de la cortesía verbal**

Escandell define *pragmática* como “el estudio del lenguaje tal y como se manifiesta” (2013:1). Esto significa que más allá de la estructura gramatical y sintáctica de los enunciados, la pragmática tomará en cuenta “aquello que enmarca al enunciado”. Es decir, considerando el contexto, la situación y los factores extralingüísticos que la acompañan (y que pueden ser físicos, ambientales, culturales, psicológicos o sociales) (Escandell, 2013:14). Este concepto se complementa con la definición de Blum-Kulka (1997) que considera la pragmática como el “estudio de la comunicación lingüística en contexto” (67) y al igual que Escandell, coincide que la interpretación de las expresiones y su significado tendrá una variación de acuerdo con la multiplicidad de factores y sus condiciones de uso. Este contexto situacional y sociocultural es definido por la autora como *variación cultural* al resaltar que “las culturas se diferencian notablemente en sus estilos interaccionales, de modo que mientras que ser indirecto es el comportamiento cortés aceptado es una situación dada en una cultura determinada, ser directo es la norma en la misma situación para otra cultura. Se puede interpretar que esta variación es representativa de las preferencias culturales por estilos positivos o negativos de cortesía” (88).

La pragmática, por tanto, consiste en interpretar lo que se dice respecto a la intención con que se pronuncia. Es por ello, que reconocer los elementos socioculturales entre los hablantes que ejecutan la conversación, permitirá decodificar los significados “no dichos” pero que sí están implícitos o inferidos en sus expresiones.

#### **1.5.1 Elementos funcionales de la pragmática**

Para entender cómo interactúan o están presentes en una situación comunicativa es necesario categorizar algunos elementos:

### 1.5.1.1 La oralidad

Como ya se mencionó anteriormente, la oralidad es la situación de habla en que se lleva a cabo el intercambio comunicativo mediante una conversación. Esta dinámica permite la interacción entre hablantes de una forma espontánea y coordinada a través de actos de habla. Cada emisión exige precisión para generar expresiones oportunas de acuerdo con el contexto en que se desarrolla el acto (Alcoba, 1999:74), pues como precisa Austin “las palabras tienen que decirse en las circunstancias apropiadas” (en Escandell, 2013:52).

Halliday (1982) afirma que la oralidad es “el lenguaje en su naturalidad”, por ello, considerar este análisis a través de la oralidad, aportará una mayor cercanía al pensamiento de los interlocutores.

### 1.5.1.2 El contexto

Lo que diferencia el estudio pragmático del gramático consiste en que las palabras pueden tener un significado distinto al asignado por el sistema y este se determinará por el contexto (Escandell, 2013:17). Para Coseriu, el contexto representará un componente fundamental dentro de toda situación comunicativa y refiere (en Escandell, 2013:32), la existencia de diversos prototipos entendidos como:

- a) **Contexto físico:** Lo que está a la vista.
- b) **Contexto empírico:** Lo que no está a la vista, pero se conoce.
- c) **Contexto natural:** La totalidad de contextos empíricos posibles.
- d) **Contexto ocasional:** Lo coyuntural o subjetivo dentro de un discurso.
- e) **Contexto histórico:** Pasado común o circunstancias históricas compartidas por los hablantes.
- f) **Contexto cultural:** Forma en que se percibe el mundo a partir de creencias, valores, tradiciones e historia que comparte una sociedad.
- g) **Contexto situacional:** Circunstancias que enmarcan el acto comunicativo.
- h) **Contexto psicológico:** Factores mentales de los hablantes que influyen en la percepción y comprensión de los mensajes.
- i) **Contexto de deixis social:** Identidades sociales de quienes participan en la conversación.

Los contextos —entendidos como el conjunto de conocimientos mutuos entre hablantes—, permitirá la interpretación asertiva de las expresiones que se den durante la conversación (Sperber y Wilson, 1994:28).<sup>8</sup>

### 1.5.1.3 La situación comunicativa

Como ya se expuso, las enunciaciones se realizarán a través de una vía y en un entorno que determinará el significado de las mismas, aunque también es necesario considerar el papel de la situación comunicativa en los actos de habla pues consiste en el procedimiento que se lleva a cabo en las interacciones.

Para que el acto comunicativo sea posible, se requiere de los siguientes elementos:

- a) **Emisor:** Quien formula la expresión.
- b) **Código:** Palabras y signos a través de los que se expresa el mensaje.
- c) **Canal:** Medio a través del cual se transmite el mensaje (oral, escrito, o señas).
- d) **Mensaje:** Información sobre el entorno, vinculado con ideas, sentimientos, datos, que quiere hacer de conocimiento al receptor.
- e) **Contexto:** Entorno en que se lleva a cabo la comunicación y del que los hablantes tienen un conocimiento mutuo.
- f) **Receptor:** Destinatario de la enunciación que deberá interpretar el mensaje.

Jakobson desarrolló con este modelo de comunicación el proceso de la interacción dinámica, en el cual, cada uno de sus elementos desempeña una función que contribuye a la interpretación del mensaje. Sin embargo, para que este sea compartido es indispensable que tanto el emisor como el receptor tengan un terreno conceptual común que les permita decodificar acertadamente la información.

### 1.5.1.4 La inferencia

En la conversación no todo está dicho, es decir, hay aspectos que surgen y que corresponde a los hablantes inferir<sup>9</sup> aquello que no está explícito pero que se puede deducir gracias al contexto y a la información implícita en que se genera el intercambio comunicativo.

---

<sup>8</sup> Cabe señalar, que adicional al contexto, existe el ámbito, definido como el espacio social en que se desarrolla el individuo (Bertolotti, 2015), a través de la relación y efecto entre lenguaje y cultura, y que implica un “sistema de comunicación que permite las representaciones intersicológicas (entre individuos) e intrapsicológicas (en el mismo individuo) del orden social” (Duranti, 2000:21).

<sup>9</sup> Entendiendo *inferir* como “Deducir algo o sacarlo como conclusión de otra cosa” en <https://dle.rae.es/inferir>, consultado en agosto de 2023.

Cuando una inferencia no sea suficientemente clara, el receptor tendrá que reconocer la ostensión en el mensaje del emisor, es decir, aquello que haya expresado con una mayor relevancia que puede llegar a denotar una intención implícita (Sperber y Wilson, 1994:87-93).

En la *Teoría de la Relevancia* el modelo inferencial se refiere a la decodificación del mensaje, misma que será posible a partir las premisas comunes con que cuentan los participantes de la conversación, para Sperber y Wilson (1994) este modelo apela al sentido común, por lo que “la comunicación se consigue cuando el emisor proporciona indicios de sus intenciones a partir de dichos indicios” (38).

Para llevar a cabo este modelo como lo proponen los autores (Sperber y Wilson, 1993:47), es preciso comprender cómo se reconocerán estos indicios o intenciones:

- a) El receptor observa la conducta comunicativa del emisor.
- b) El receptor emplea sus conocimientos generales más los específicos acerca de su interlocutor para inferir cuáles de los efectos de esa conducta han sido previstos y deseados por él.
- c) El receptor deduce que los efectos previstos y deseados por su interlocutor fueron voluntariamente pretendidos.

Estos efectos podrán ser decodificados por la naturaleza ostensiva del emisor, así como por la naturaleza inferencial del receptor, detonando con ello, un sistema de comunicación ostensivo-referencial que se vincula con los conocimientos enciclopédicos de los hablantes conformados por su entorno cognitivo, en el que la cultura y el lenguaje serán parte de las convenciones que aporten elementos fundamentales para la decodificación de la información, como ocurrirá para este estudio a partir de la interpretación de las formas de expresión de la *cortesía verbal* de la sociedad mexicana.

#### **1.5.1.5 La intención**

Quien emite un mensaje tiene una intención, es decir, un objetivo determinado que pretende sea entendido por su interlocutor. Principalmente, cuando emite cierto tipo de actos de habla. Esta expectativa puede derivar en la consecución de un fin (Habermas, 2011) o de la realización de una acción por parte de quien interpreta el mensaje

(Escandell, 2013:39). Hay que recordar que las intenciones no siempre son explícitas y pueden generarse mediante lo que Habermas denomina como *actos encubiertos*.<sup>10</sup>

Tomasello (2013:76), refiere diferentes tipos de intenciones que consisten en:

- a) **Intención de movilidad social:** Entendida desde la comprensión de la misma.
- b) **Intención comunicativa:** Dada a través de la cooperación, la solidaridad, el reconocimiento y la pertinencia hacia los demás.
- c) **Intención referencial:** Que tiene relación con un acontecimiento previamente expresado o conocido.

A diferencia de la intención, lo implícito tiene que ver con supuestos, ya que para Grice existe una diferencia entre lo que se dice (contenido proposicional del enunciado) y lo que se comunica (información que se transmite con el enunciado) que introducirá con el término *implicatura* (Escandell, 2013:83).

Para Sperber y Wilson (1994:239) el *principio de relevancia* contribuirá a revelar estas implicaturas mediante la recuperación de “las premisas más fácilmente accesibles para conducir dicha interpretación” (240), debido a que se reconocerán por ser parte de la cultura general de los hablantes.

De acuerdo con los autores de la teoría de la relevancia, las implicaturas podrán desarrollarse mediante diferentes estilos, como puede ser a partir de la repetición (para llamar la atención), de efectos poéticos (para fortalecer impresiones), de efectos afectivos (que estimulan las emociones), de tropos (con significados figurativos) o bien a través de la sabiduría popular (atribuida a lo que dice y piensa la gente) (Sperber y Wilson, 1994:228-296).

#### **1.5.1.6 El entendimiento o interpretación**

A partir de que el oyente haya recibido el mensaje del hablante, corresponde a éste, desde su experiencia y conocimientos compartidos, interpretar las intenciones implícitas o no del acto comunicativo, y realizar o no la acción inferida. Si la ejecuta, el oyente habrá sido competente al cumplir la expectativa del emisor del mensaje. En caso contrario, también cabe la posibilidad de provocar un malentendido (Habermas, 2011:113-257).

---

<sup>10</sup> Los *actos encubiertos* se dan a partir de una acción estratégica, lo que para Habermas representa una consecuencia de la expresión emitida. Es decir, que, a través de una emisión lingüística, se puede conseguir un propósito al lograr que el receptor del mensaje realice la acción o respuesta deseada por el emisor del mensaje (Habermas, 2011:357).

Para Tomasello (2013) esto representa un tipo de *comunicación cooperativa* en donde existe una colaboración mutua de los interlocutores por entender las intenciones y las inferencias de los mensajes intercambiados aunque reconoce también que “hoy la comunicación cooperativa puede utilizarse para todo tipo de finalidades egoístas, engañosas, competitivas o individualistas en cualquier otro sentido” (Tomasello, 2013:127) como podrá notarse en los tipos de *cortesía encubierta* de los hablantes registrados en el *corpus* de esta tesis.

### 1.5.1.7 La acción social

Las teorías de Malinowski, Austin, Levinson, Searle, Wittgenstein y Habermas coinciden en que el acto de habla conlleva a una acción social (Duranti, 2000:292).

#### Consideraciones de los autores

**a) Malinowski:** La lengua es un modo de acción y las palabras son interpretadas desde un mismo entorno cultural (referido como *acto verbal*) (Duranti, 2000:293).

**b) Austin:** Los enunciados se pueden convertir en actos sociales (Duranti, 2000:298). Es decir, que los enunciados no solo son para “decir cosas” sino que “se usan de forma bastante activa para hacer cosas” (Levinson, 1989:219).

**c) Wittgenstein:** No es solo saber cómo se usa la palabra sino conocer qué otro tipo de cosas podemos hacer con ella (referido como *juegos del lenguaje*) (Duranti, 2000:321).

**d) Searle:** “Hablar de una lengua es tomar parte de una forma de conducta (...) gobernada por reglas”<sup>11</sup> (tomado de Escandell, 2012:63).

**e) Habermas:** Considera *acción social* como una *acción comunicativa*, es decir, que se emplean actos de habla orientados a la consecución de objetivos, siendo esto, una parte del orden social (Habermas, 2011:173-222).

Se hace esta aclaración dado que la *cortesía verbal* —en algunos aspectos— se basa en estos supuestos al provocar que se efectúe alguna acción a partir de la expresión cortés, a manera de una *causa-efecto*. Reconocer que los enunciados motivan a conductas determinadas (o “acciones”), permitió que Austin desarrollara su teoría sobre los *actos de habla*; en la que clasificó y describió estos “tipos de acciones” procedentes de “expresiones dichas en circunstancias adecuadas”.

---

<sup>11</sup> Searle también retoma el concepto de *acto verbal* como instituciones sociales con un carácter relativamente fijo que es reconocido y aceptado por los miembros de una sociedad, que parte de la experiencia de conocimientos mutuos y el sentido de pertenencia comunitario (Lara, 1997:100-101).

**Actos de habla de acuerdo con Austin (Tricotomía)** (Duranti, 2000:298)

- a) **Acto locutivo:** El hecho de decir algo que se puede interpretar de acuerdo con las convenciones gramaticales.
- b) **Acto ilocutivo:** Decir algo por medio de la fuerza convencional que puede comprometer a una acción, y que, a su vez, cuenta con dos condiciones de fortuna (*actos de habla afortunados* y *actos de habla desafortunados*).<sup>12</sup>
- c) **Acto perlocutivo:** Decir un enunciado determinado que genere una consecuencia o efecto independiente a su fuerza convencional.

Searle tratando de mejorar la propuesta de Austin, afirmó que la lengua permitía “hacer cosas” y clasificó los enunciados de la siguiente manera (Duranti, 2000:302-303):

- a) **Actos de habla asertivos:** Dicen cómo son las cosas.
- b) **Actos de habla directivos:** Consiguen que se hagan las cosas.
- c) **Actos de habla expresivos:** Dan a conocer sentimientos y emociones.
- d) **Actos de habla declarativos:** Producen cambios en las situaciones a través de su emisión.
- e) **Actos de habla compromisivos:** Asumen cumplir un propósito u obligación en el futuro.

Además de establecer cuatro tipos de condiciones para su adecuación (Escandell, 2013:73):

- a) **Condiciones de contenido proposicional:** La realización del acto de habla como tal y lo que enuncia de forma clara.
- b) **Condiciones preparatorias:** Circunstancias previas que dan sentido al acto ilocutivo.
- c) **Condiciones de sinceridad:** Cuando el hablante expresa lo que siente o considera verídico.
- d) **Condiciones esenciales:** Pertinencia para decir lo adecuado en la situación adecuada.

Para Searle, los actos ilocutivos deben realizarse en el contexto adecuado para tener sentido, sin embargo, expone que también pueden existir actos ilocutivos indirectos, que presuponen la satisfacción de alguna de las condiciones, sin embargo, conllevan otras intenciones, es ciertamente: tratar de decir algo diferente a lo que realmente se expresa (Escandell, 2013:73-76).

---

<sup>12</sup> Como refiere Escandell, los *actos de habla afortunados* son aquellos que se realizan en la circunstancia precisa y permite la consecución del fin, mientras que los *actos de habla desafortunados* ocurren cuando no hay un entendimiento de la expresión, impidiendo con ello, la correcta interpretación de la misma.

Al respecto, Levinson también concibió dos definiciones sobre condicionales en los actos de habla como (Duranti, 2000:305):

- a) **Condiciones de sinceridad:** Espera que los hablantes actúen de acuerdo con la expectativa que requiere cada situación, como parte de una empatía preestablecida.
- b) **Conducta consecuente:** Realización de las acciones explícitas e implícitas de los enunciados.

Estos estudios sobre los actos de habla manifiestan que al comunicarnos no realizamos expresiones lineales sin sentido, ya que todo conlleva a una fuerza comunicativa que permite enunciar adecuadamente lo que se desea transmitir. Los hablantes ejecutamos esto con naturalidad, adecuando nuestras formas de hablar a las convenciones sociales, lo que requiere en algunos casos, encubrir las verdaderas intenciones para evitar transgredir la norma.

Es así como el factor *acción social* dentro de este estudio pragmático, significará las acciones que los demás realicen derivado del acto comunicativo (Hekman, 1999:37). Esta idea se expondrá más adelante con la teoría de Habermas (2011), al explicar cómo de una acción comunicativa puede emanar un comportamiento motivado por la intención inferida, como en este caso de estudio, a través de la *cortesía*.

### **1.6 Cortesía verbal: Un comportamiento lingüístico**

¿Puede la *cortesía verbal* reflejar las normas sociales de cada comunidad? La respuesta es sí. Como ya se había señalado anteriormente, el lenguaje permite a los individuos crear identidades propias y colectivas, llevando consigo el reflejo de todo lo que conforma su constructo social. En este sentido, las normas de conducta asimiladas en el inconsciente de los hablantes se verán implícitas en su habla y sus estrategias, como concierne a la *cortesía verbal*, referido por Banchs (2007:59) al decir que, la lengua es el “reflejo de nuestros pensamientos”.

Por tanto, en esta sección se presentan las principales teorías del orden social más relevantes para la evolución del pensamiento humano que han influenciado las teorías de la *cortesía verbal*.



### 1.6.1 Del consenso social al contrato conversacional

En primer lugar, de acuerdo con el *Diccionario del Español Usual en México* (2006:830), se entenderá *sociedad* como:

“Conjunto de seres humanos que conviven entre sí, comparten el trabajo y el curso de su historia, se organizan para cumplir ciertas tareas y desarrollan una cultura que los caracteriza.”

De manera que la *sociedad* se describe como un sistema de control y organización entre los individuos y sus redes sociales; que al parecer, a lo largo de la historia, dicho orden ha sido modificado de acuerdo con el pensamiento y las conductas establecidas de cada época, lo que ha influido de igual forma en la perspectiva de las teorías de la *cortesía verbal*.

#### 1.6.1.1 Factor base: La solidaridad

Adam Smith e Immanuel Kant exponen en sus teorías el concepto de *solidaridad* como parte de los actos que se dan entre individuos de una misma sociedad; el primero, enfocado en la existencia de una consciencia moral, y el segundo, en la idea de generar un bienestar hacia los otros (De Sebastián, 1996:41-45), en este sentido, asumiendo que la condición humana se adjudica normas a partir de valores que motiven “apoyar las necesidades de los demás” (De Sebastián, 1996:19), como se analizó en esta tesis desde la cortesía.

Bajo esta concepción valorativa Emile Durkheim define *sociedad* como “un fenómeno esencialmente moral o normativo, que tiene que ver con la reglamentación de la conducta individual, a través de un sistema impuesto o externo de valores, obligaciones y reglas” (Campbell, 2002, 170). En este sentido se reconoce que el orden social está regido principalmente por un sistema de valores (moldeado desde una consciencia colectiva) más que por una regulación de Estado.<sup>13</sup> A partir de ello, propone la *teoría del consenso* como resultado de este sentimiento de “deber moral” que emana como una

---

<sup>13</sup> Para Foucault, las leyes son parte de un discurso de la disciplina y los valores parte del discurso de la regla natural de las sociedades (Foucault, 2009:45).

forma de obligación natural desde un comportamiento de cooperación y colaboración, que denominará *solidaridad social* (Campbell, 2002: 180).

*Ser solidario* es entonces una acción ética que motiva a las personas a “hacer el bien” ya que no hacerlo conlleva a un conflicto “porque si no somos solidarios nos perjudicamos a nosotros mismos” (De Sebastián, 1996: 51).

En esta primera conceptualización se comprende que detrás de este comportamiento existe una motivación moral, que no estará explícita legalmente, pero que los individuos asumirán para mostrar públicamente esta conducta favorecedora y evitar con ello conflictos y sanciones, como parte de un pacto social,

#### **1.6.1.2** Factor secundario: *Pacto social*

Como señala Rousseau (2007: 36-37) este orden social es un “derecho sagrado” que “no viene de la Naturaleza” sino que está fundado sobre las convenciones<sup>14</sup>, siendo éstas la “base de toda autoridad legítima entre los hombres” (Rousseau, 2007:39).

Este *contrato social* “simbólico” determinará la colaboración de los individuos en las sociedades, al entretenerse el sentido moral con la cultura de cada sociedad, que en términos de *cortesía*, se verá reflejado en la actitud de cooperación entre individuos, y desde la *cortesía verbal*, como parte de un contrato social que será trasladado al campo del lenguaje como *contrato conversacional* tácito.

#### **1.6.1.3** Consideraciones: *Juegos de poder*

Si bien, existe una exigencia moral hacia el trato a los demás, —y a pesar de apelar a un derecho de igualdad desde el nacimiento—, a lo largo de la historia las sociedades instituyeron divisiones de sectores por jerarquías, en donde cada grupo ostenta una determinada dominación o bien subordinación ante otros. Desde la época antigua se originó esta discrepancia entre la aristocracia y el pueblo, correspondiendo a la primera, un acceso a la educación, propiedades y el prestigio a partir de su procedencia familiar, mientras que al segundo, se le asignaba la fuerza del trabajo, la limitación en su instrucción y escasa o nula pertenencia de propiedades (Huberman, 1999: 13-180).

---

<sup>14</sup> Entendiendo el término como “Norma o práctica admitida tácitamente, que responde a precedentes o la costumbre”, de acuerdo con <https://dle.rae.es/convenci%C3%B3n?m=form> consultado en agosto de 2023.

Con la llegada de la modernidad, Marx refirió la existencia de un nuevo conflicto (Campbell, 2002:138) ante una división de clases más marcada procedente del surgimiento del sector obrero. En este momento histórico “el hombre está dominado por las cosas materiales que construye para su uso personal” (Campbell, 2002:143); tanto que las sociedades comenzaron a regirse por “un sistema de relaciones económicas, sociales y políticas que mantienen el poder y dominio sobre [los] trabajadores” (Schaefer, 2012:11), dando con ello auge a las sociedades materialistas que compartían la idea de que “el patrimonio protege de peligros de la naturaleza o el destino y perjuicios que ocasiona la misma sociedad” (Freud, 1976:18).

Al hacer más evidentes estas diferencias, la clase trabajadora cambió su concepción mental, y motivada por el deseo de progresar (Freud, 1976:48) el hombre obrero se convirtió en un ser aspiracionista<sup>15</sup> dentro de su sociedad, es decir, en búsqueda de su placer y bienestar, evitando al mismo tiempo, su sufrimiento (Freud, 1976:76). Es así como este *arte para vivir en sociedad* se vislumbró a partir de una fachada, apariencia o actitud estética, que traía consigo de fondo sus rasgos culturales, manifestándose ante los demás mediante el lenguaje y evidenciándose como un “sentimiento lingüístico” (Freud, 1976:86).

Esta diferenciación entre posesiones materiales provocó una nueva estratificación social concibiendo estas desigualdades a través de “roles sociales” entendidos como un “componente significativo de la estructura social (...) [y que] contribuyen a la estabilidad de una sociedad” (Schaefer, 2012:100).

Entonces, un rol social estará “integrado por normas a las que se sujeta la acción de los individuos que ocupan una posición o desempeñan una función particular en el seno de un grupo o de una colectividad” (Rocher, 1996:43), cada rol tendrá atribuciones sobre conductas particulares, acordes con las funciones de cada clase social y posición dentro del grupo. Al establecerse como un patrón, se tendrá como expectativa que cada persona se comporte de acuerdo con el rol asignado, es decir, caracterizándolo adecuadamente. Rocher, manifiesta que una persona podrá asumir diferentes roles, de acuerdo con la circunstancia, y que esta maleabilidad<sup>16</sup> reforzará al sujeto social como

---

<sup>15</sup> Entendiendo una aspiración como la “Acción y efecto de pretender o desear algún empleo, dignidad u otra cosa”, de acuerdo con <https://dle.rae.es/aspiraci%C3%B3n>, consultado en agosto de 2023.

<sup>16</sup> En términos generales el autor también lo refiere como “teatralidad” (Rocher, 1996:45-47).

“actor” al lograr asumir diferentes personajes cumpliendo con ello, las expectativas que demanda cada uno de estos papeles (Rocher, 1996: 45-47).

Este factor es de relevancia, dado que en las conversaciones también se presentará un juego de roles que deberá ser asumido y referido lingüísticamente de acuerdo con su patrón, y en los que el hablante estará participando activamente a través de una “actuación” apropiada. Este argumento se retomará más adelante en la *cortesía verbal*, con las teorías de Goffman sobre las “apariencias” y con Musselman, sobre las posiciones simétricas y asimétricas en las expresiones corteses.

#### **1.6.1.4 Ideologías**

Desde una perspectiva multidisciplinaria Van Dijk (1995) reconoce que la ideología es cognitiva y social puesto que se encuentra tanto en el discurso como en las representaciones mentales de la sociedad, de esta forma la ideología crea una concepción del mundo compartida, permite la organización de las estructuras sociales, crea valores, norma conductas y forja identidades colectivas.

En los próximos apartados se destacarán algunos elementos relevantes en torno a las diversas formas de ideología que fueron reconocidos en el *corpus* de esta investigación como fue a través de la percepción del *tipo ideal*, la consciencia de la autoimagen, como mecanismo de control por parte de los grupos dominantes, como influencia en los procesos cognoscitivos y representaciones mentales de los individuos y desde el planteamiento de la mentira y su función, rasgos inconscientes ostensibles en las expresiones corteses registradas.

##### **1.6.1.4.1 *El tipo ideal***

Weber refiere que en los individuos existe un proceso de interiorización del sistema de valores que los hace conscientes de sus actos (Schaefer, 2012:9), tomando como referencia la *teoría de la empatía* de Adam Smith, define que la *acción social* ocurre “en virtud del significado subjetivo que el individuo (o los individuos) actante le adhiere, tiene en cuenta la conducta de otros y orienta así su curso” (Campbell, 2002:202), esto significa que las personas aprenden a relacionarse pensando en los otros. En este sentido,

Campbell describe que los tipos ideales serán “modelos simplificados de acciones sociales que se utilizan para interpretar la conducta humana” (Campbell, 2002:203).

#### **Normas del orden legítimo de acuerdo con Weber (Campbell, 2002: 209)**

- a) Autoridad tradicional:** Que refiere a las normas heredadas.
- b) Reverencia:** Actitud que se tiene hacia los líderes como forma de distinción y reconocimiento.
- c) Autoridad legal:** Aquellas que determina el Estado, desde un carácter impersonal, y que colaboran al orden social.

La teoría del *tipo ideal* de Weber presenta a un individuo competente para relacionarse, comunicarse con los demás, y, asimilar los significados compartidos de su entorno, afirmando que “la acción con sentido, la acción social y las relaciones sociales se homologan, y todas obtienen sus sentidos de reglas expresadas en el lenguaje. De esto sigue que el estudio de las relaciones sociales se equipara con el estudio del lenguaje” (Hekman, 1999:63).

Esta proposición será retomada por Habermas, quien, reconocerá que al contar con esta consciencia y capacidad de asimilación sobre el entorno y la comunidad, el individuo elegirá un tipo de acción “pertinente” en sus interacciones (Campbell, 2002:209). Este pensamiento, será también retomado por Parsons, quien coincide en que, este proceso de selección en las formas de actuar permitirá la consecución de un fin (Campbell, 2002:219).

Parsons, también refiere la existencia del cumplimiento de la “expectativa del rol”, es decir, que a partir de la estratificación social y el surgimiento de roles sociales, los individuos deberán actuar de acuerdo con su estatus.

#### **Prerrequisitos para la convivencia en un sistema social de acuerdo con Parsons (Campbell, 2002:220-221)**

- a) Logro del objetivo:** Forma en que un individuo cumple sus propósitos.
- b) Adaptación:** Forma de actuar de las personas de acuerdo con su rol, basado en un subsistema económico.
- c) Integración:** Usos y costumbres que permiten la convivencia y disminuyen el riesgo de conflicto.

**d) Estado latente:** Método que permite a los individuos la asimilación de las normas y formas de socialización.

Esta función sobre la expectativa del rol es un comportamiento que se halló en las expresiones registradas del *corpus* de esta investigación y que se asumieron dentro de la cortesía verbal de los hablantes.

#### 1.6.1.4.2 *Pensamiento de la ideología dominante*<sup>17</sup>

Bourdieu, Foucault, Labov y Van Dijk han estudiado las relaciones sociales y sus mecanismos de control, coincidiendo en que como parte de la estratificación social, los grupos de mayor poder serán quienes ejerzan un dominio sobre los grupos menos privilegiados.

Estos grupos de poder determinarán una ideología<sup>18</sup>, que constituirá parte de su visión del mundo (Foucault, 2009) y será reproducida mayormente, a través del lenguaje, puesto que “el poder simbólico es un poder de hacer cosas con palabras” (Foucault, 2009:141).

Van Dijk (2009), coincide con este pensamiento y considera que el impacto de las palabras se adhiere a los mecanismos de control social mediante el discurso. De esta forma asimila “el discurso como poder” debido a que son estos mismos grupos de autoridad los que determinan las acciones adecuadas para la conducta humana, la reproducción de ideologías y la concepción del mundo (Van Dijk, 2009:24). Por tanto, Van Dijk<sup>19</sup>, considera que el poder y la ideología en los estudios del lenguaje conllevan a “mecanismos para la creación y reproducción de relaciones de poder en contextos sociales específicos” (Bravo, 2002:1).

Cabe destacar que en las conversaciones también estarán presentes estas relaciones de poder, provocando asimetrías (Musselman, 2000:152), ya que entre hablantes en ocasiones se desarrollará una relación de dominación-subordinación durante la interacción<sup>20</sup> en las que cada hablante deberá asimilar el rol y actitud que le corresponde

---

<sup>17</sup> “Conjunto de creencias y prácticas culturales que ayudan a mantener los poderosos intereses sociales, económicos y políticos” controlado por los grupos más poderosos (Schaefer, 2012:67).

<sup>18</sup> Entendiendo “ideología” como “conjunto de ideas fundamentales que caracteriza el pensamiento de una persona, colectividad o época, de un movimiento cultural, religioso o político”, de acuerdo con <https://dle.rae.es/ideolog%C3%ADa>, consultado en agosto de 2023.

<sup>19</sup> El autor también clasifica los contextos en macro y microcontexto, correspondiendo al primero factores como la edad, clase social, grupo étnico, mientras que al segundo, el poder y la ideología (Bravo, 2002:10).

<sup>20</sup> El hablante dominante es el que dirige las interacciones y el subordinado el que escucha más en una conversación (Goleman, 2007:146).

de acuerdo con su posición social. Musselman refiere que “las personas con menos poder deberán mostrar mayor deferencia al hablar hacia arriba, mientras que los de mayor poder deberán utilizar (...) [una] mitigación de los actos de amenaza a la imagen del otro” (2000:152).

Estas relaciones de poder serán replicadas en las conversaciones mediante las formas de dirigirse a los de mayor estatus; sin embargo, dentro del plano de las actuaciones, estas actitudes también serán parte de la creación y recreación de una apariencia, dependiendo de la situación en que se encuentre el hablante, puesto que en algunas ocasiones podrá ejercer el rol de dominante y en otras de subordinado.

#### **1.6.1.4.3 Psicología del hablante**

Por otro lado, teóricos como Chomsky, Bourdieu, Mead e incluso Van Dijk, destacan el esfuerzo de interiorización realizado por los individuos para asimilar y reproducir los comportamientos y las formas simbólicas dentro de sus sociedades. Esto se refiere a la introspección del individuo que puede surgir durante el acto de interacción.

Dando continuidad a la teoría de Van Dijk, éste propone la existencia de *modelos mentales* que se forman de acuerdo con la experiencia de la vida cotidiana, y que son estos lo que permiten la interpretación en las conversaciones y no la situación. El autor refiere que “no podemos entender cómo afectan a las situaciones, a las estructuras sociales del texto y la conversación si no comprendemos primero de qué modo comprende y representa la gente tales condiciones sociales partiendo de modelos mentales especiales: *Modelos de contexto*” (Van Dijk, 2009:14). Lo que Van Dijk trata de decir con ello, es que estos modelos agilizan el proceso de interpretación, debido a que los individuos se han familiarizado tanto con sus contextos, que es más probable que solo pongan atención o particular interés a lo relevante, dado que se trata de algo sobre lo que no tienen un conocimiento previo.

La percepción del comportamiento también ha sido abordada por Chomsky, quien expone que el individuo trata de cumplir con un “ideal”, y “habla de una capacidad innata para formar estructuras cognoscitivas, diferente de una capacidad para el uso” (Caravedo,

1990:259).<sup>21</sup> Chomsky toma como punto de referencia los estudios de Skinner sobre *comportamiento verbal* que se basan de manera similar en los *modelos mentales*<sup>22</sup> de Van Dijk, en el proceso interno que realizan las personas en cuanto a la observación y selección de acciones al momento de la interacción (Caravedo, 1990:58-59). Enfatiza, que esta habilidad para la selección de expresiones es parte de las competencias lingüísticas con que cuentan las personas, puesto que al momento de emitir las realizan una “actuación” para cumplir con la conducta ideal.

Es así como Chomsky<sup>23</sup> referirá “la competencia<sup>24</sup> lingüística en el sentido restringido del sistema de reglas internalizadas y a la actuación como uso real de la lengua” (Caravedo, 1990:264) afirmando así, la existencia de “modelos perceptivos” que se incorporan a la gramática.<sup>25</sup>

Bourdieu también pone atención en este aspecto al señalar que estos recursos lingüísticos comunicativos presentes en las conversaciones y registro en la memoria de las personas conformarán su capital lingüístico, el cual adquirirán a través de la socialización y de lo que denomina como *habitus* lingüístico.

Una lengua existe tan solo como *habitus* lingüístico, que hay que entender como un dispositivo habitual y recurrente de normas y expectativas. Una lengua es en sí misma un conjunto de prácticas que integran no sólo en un sistema particular de palabras y reglas gramaticales, sino también una, a menudo, olvidada o sostenida lucha por ostentar el poder simbólico<sup>26</sup> de una específica modalidad de comunicación con sus propios sistemas clasificatorios, formas de referencia y tratamiento, léxicos especializados y metáforas.

Bourdieu, 1982:31 (citado en Duranti, 2000:75)

El *habitus*<sup>27</sup> de Bourdieu, al igual que los *modelos mentales* de Van Dijk, proponen que las personas adquieren estos modelos, patrones y conductas por el simple hecho de

---

<sup>21</sup> Sin embargo como señala Albelda (2013:68) esto “no es una capacidad natural, sino una habilidad que se va desarrollando a través de un proceso de aprendizaje e interiorización de lo que resulta socialmente positivo o negativo en una cultura”.

<sup>22</sup> Para Van Dijk los modelos mentales son parte del contexto cognitivo de los individuos que les permitirá percibir e interpretar la información de acuerdo con el conocimiento almacenado en su experiencia.

<sup>23</sup> Para Chomsky al momento de la interacción se realizan tres tipos de competencias que serán las lingüísticas, las comunicativas y las de la actuación (Caravedo, 1990).

<sup>24</sup> Siendo considerado un “hablante competente” aquel que es “capaz de hacer cosas con el lenguaje” (Duranti, 2000:44).

<sup>25</sup> *Teoría Chomskiana*: “El proceso psicológico del hablante implica la internalización de una gramática generativa a partir de un contacto con los datos y un comportamiento lingüístico y observable que de algún modo interactúa con su gramática” (Caravedo, 1990:62). Es decir, que desde una edad temprana, además de aprender la gramática de la lengua, se aprenderá a expresar lo apropiado (Coates, 2000:193).

<sup>26</sup> Para Foucault, el discurso será la conjunción de este capital simbólico, capital cultural y capital económico (Foucault, 2009).

<sup>27</sup> Bourdieu coincide también en que el *habitus* se forma desde la niñez, cuando el infante tiene acceso a conversaciones, lo que le permite formar un registro coloquial que representará su “capital lingüístico” y que lo preparará para la vida adulta (Calsamiglia, 2002:44).



la cotidianidad. Esto es, que el ser humano repite situaciones que le permiten familiarizarse con ellas, y de esta manera dominar estas formas de ser o, aparentar ser.

Y finalmente Mead, refiere un *interaccionismo simbólico*<sup>28</sup> que logra el entendimiento a partir del juego de roles y la adecuación a un comportamiento “ideal” o apropiado de acuerdo con las diversas situaciones —lo que Mead denomina *repertorio múltiple de escenarios*— ante el que el individuo se verá como una persona plural, capaz de adaptarse a las distintas interacciones ya que “pertenece a la situación en que nos encontramos” (Posada 2021, citando a Mead 1991). Posada refiere que “en la evolución de la mente humana no sólo aparecen formas nuevas, sino que a partir de la experiencia esas formas son dotadas de nuevos contenidos y cualidades que corresponden a significados también nuevos que dan lugar a comportamientos y significaciones inéditas” (2021:179), esto nos permite entender que con los nuevos pensamientos van de la mano las formas de interacción y los modos de expresión, ocasionando con ello la transformación de las sociedades y su manera de hablar.

Para el campo de las ciencias sociales es difícil establecer un método de estudio comprobable en cuanto a los aspectos cognoscitivos puesto que cada cabeza es un mundo. Lo que sí es posible, es que a partir de los estudios socioculturales se pueden reconocer los patrones y contextos que justifican y regulan estas conductas, debido a que “estas experiencias<sup>29</sup> sociales construyen la realidad, permitiendo sostener los sistemas de racionalización ideológica de las sociedades” (Arruda, 2007:52). Sin embargo, existen puntos rescatables de estas teorías que se pueden asociar con los fines de esta investigación.

#### **1.6.1.4.4 Asimilación de la imagen propia y el cuidado de la imagen del otro**

Goffman en su estudio *La presentación de la persona en la vida cotidiana* recoge varios de los aspectos señalados anteriormente, pues refiere que los individuos actúan para tener una aceptación social a través de una *fachada de consenso*, esto es, que “cada participante

---

<sup>28</sup> El interaccionismo simbólico “postula ser un humano como agente social activo, reflexivo y creativo, transformador de la realidad” (Posada, 2021:179).

<sup>29</sup> Entendiendo *experiencia* como los “factores almacenados que facilitan la actuación del conocimiento para interpretar de forma adecuada las situaciones nuevas asimilándolas con anteriores” (Calsamiglia, 2002:134).

encubre sus propias necesidades tras aseveraciones que expresan valores que todos los presentes se sienten obligados a apoyar de palabra” (Goffman, 1981:21).

¿Importa realmente como se es percibido por los demás? Todo indica que sí, puesto que la conjunción de estudios de las ciencias sociales coincide en que el individuo está en una búsqueda constante de aceptación y prestigio, por lo que construir estas impresiones ante los demás le permitirá generar esta aprobación. Por ello, tiende a alterar su conducta para mantener un orden y al mismo tiempo ser *bien* visto.

La *cortesía* será en este plano el motor fundamental para crear una buena apariencia, en donde el individuo tendrá que ser más consciente de la otredad y realizar algunos sacrificios (sobre sus intereses personales) para no ser mal visto, excluido o sancionado por el grupo. Es decir, que el comportamiento cortés se asumirá como una actitud moral (Goffman, 1981:25) que de acuerdo con Freud exigirá como regla social el orden, lo estético y lo ideal (Freud, 1976:94).

Los seres humanos integrantes de una sociedad han aprendido con las normas que se tiene que actuar “bien”, de buena fe; las personas no pueden irse enfrentando con los demás porque sufrirían el rechazo del grupo<sup>30</sup>, razón por la que recurren a la realización de actuaciones que encubren lo que realmente piensa, pues ser directo en las verdaderas intenciones o pensamientos, podría molestar a los demás. Como señala Freud “esta apariencia es un engaño” (1976:65) en el afán de hacer sentir bien a los demás y sacrificar en ocasiones los intereses propios para evitar la pérdida de afecto o confianza de los otros (Freud, 1976:120).

La construcción de esta impresión, de acuerdo con Goffman, se ejecutará a partir de la expresión que se da (a través de símbolos verbales) y la expresión que se emana (desde sus acciones) (Goffman, 1981:14) forjando con ello, lo que denominará *máscara* ante el rol que se asume (31).

En sintonía con la teoría moral de Durkheim<sup>31</sup>, el sujeto, se verá en la necesidad de asumir y proyectar los valores pertinentes al rol que esté desempeñando, ello, cumpliendo con la idealización que la sociedad le atribuye al papel. En este sentido, y

---

<sup>30</sup> De acuerdo con Freud, la cultura previene agresiones, y al mismo tiempo, el individuo evita el sufrimiento como miembro de una comunidad (Freud, 1976:77-109).

<sup>31</sup> Esto también asimilado por Goffman como un derecho moral, en el que todo integrante de una sociedad “tiene un derecho moral a esperar que los otros lo valoren y lo traten del modo apropiado” (Goffman, 1981:25).

atendiendo lo que Chomsky refería como teoría de la actuación, el individuo para cumplir con esta *idealización* desarrollará habilidades o competencias para ejecutar múltiples personificaciones a lo largo de su vida<sup>32</sup>, pues “ser un tipo dado de persona no significa simplemente poseer los atributos requeridos, sino también mantener las normas de conducta y apariencia que atribuye el grupo social al que pertenece” (Goffman, 1981:86). El autor refiere que “el actuante debe ser prudente, desde el punto de vista dramático tendrá la capacidad de adaptar su actuación a las condiciones de la información bajo las cuales han de montar la escena” (Goffman, 1981:237).

Gran parte de estas habilidades se adquirirán —como lo refirió Coates— durante la niñez, ya que en esta etapa el menor aprende a integrarse a los grupos sociales a los que tiene acceso, siendo consciente de su autocontrol<sup>33</sup>, la disposición al sacrificio<sup>34</sup>, habilidades de actuación<sup>35</sup>, y el cuidado de la apariencia<sup>36</sup> pues como refiere Goleman (2007:151), estas *reglas de demostración* marcarán el inicio de la vida social del niño, haciéndole ver que la necesidad de “tener que agradar” en la sociedad. Por tanto, ser “teatral” es algo que se aprende desde la infancia.

#### **Habilidades para la interacción que se adquieren en la infancia propuestas por Goleman (2007:262)**

- Competencias para dar a entender intenciones.
- Autocontrol de sus emociones y/o pulsiones.
- Compromiso con los otros.
- Habilidades y capacidad para comunicarse.
- Actitud de cooperación.
- Conocimiento de los rituales sociales y habilidades para replicarlos.

En consecuencia, el comportamiento social se verá regulado para realizar estas actuaciones con el propósito de “caer bien”, “agradar” o “tener carisma”, pues ello, será

---

<sup>32</sup> Comportamiento también reconocido en el área de la Psicología, por Hatch y Gardner, como Inteligencia *interpersonal*, siendo ésta la que permite la comprensión y adecuación de la comunicación en determinados contextos a través de la actuación (Goleman, 2007:146).

<sup>33</sup> Referido por Freud, Goleman y Goffman como la moderación para contener los verdaderos deseos sobre los intereses de los demás.

<sup>34</sup> De igual manera los autores consideran el *sacrificio* como la anteposición de los intereses de los otros sobre los propios.

<sup>35</sup> La *actuación*, también de acuerdo con los autores, consistirá tanto en asumir un rol como representar las emociones y valores esperados en la interacción, a través de las expresiones y actitudes pertinentes.

<sup>36</sup> Entendida como la “información del estatus social del actuante, estas diferencias determinan el rol de interacción esperado” (Goffman, 1981:35).

un factor fundamental para la construcción de la imagen social, la identidad, la idealización, y con ello, alcanzar el éxito social (Goleman, 2007:147).

En algunos casos, Freud determinará como “masoquismo”<sup>37</sup> el hecho de preferir dañar la imagen propia que la del otro, figurando así un sacrificio compensado por el reconocimiento social.

“La idea del sujeto social que presenta una imagen pública según la situación, la presentación de la persona, la consideración de la interacción, como una escena en la que se actúa y la noción etológica de territorio asociado con cada sujeto en su relación con los otros son ideas aportadas por Goffman para comprender el comportamiento interactivo entendido como un *ritual social*”<sup>38</sup> (Calsamiglia, 2002:135).

De acuerdo con Goffman, esta construcción de apariencias o fachadas estará vinculada al sistema de modales de una sociedad, y con ello, a la cortesía (Goffman, 1981:119), pues lo que se trata de decir, es que se actúa para lograr una aceptación social. Varios teóricos de la *cortesía verbal* retomarán los principios de este autor, equiparando la cortesía como parte de la afinidad a una *imagen positiva* y una *imagen negativa*, con relación a la protección del otro sobre el interés propio, como ya se expone más adelante.

#### 1.6.1.4.5 La función de la mentira en la cortesía

De acuerdo con el *Diccionario del Español Usual en México* (2006: 602) una *mentira* es:

1. Afirmación falsa, contraria a la verdad, a lo que uno piensa, sabe o cree, con el propósito de engañar a otra persona.
2. Mentira piadosa. La que se dice a alguien para ocultarle una verdad dolorosa que lo haría sufrir”.

De acuerdo con lo expuesto previamente, se ha hecho notar que los individuos no son auténticos en todo momento; las relaciones sociales y su estratificación les han asignado una posición dentro del grupo que deberá manifestarse con el comportamiento

---

<sup>37</sup> “Los valores culturales prevalecientes en un establecimiento social determinarán en forma detallada la actitud de los participantes acerca de muchas cuestiones, y al mismo tiempo establecerán un marco de apariencias que será necesario mantener, sean cuales fueren los sentimientos ocultos detrás de las apariencias” (Goffman, 1981:257).

<sup>38</sup> El ritual social se refiere a los comportamientos de valor social que son replicados por tener un significado simbólico para los integrantes del mismo grupo social. En la mayoría de los casos el ritual social es expresado a través de enunciados (Calsamiglia, 2002:44); considerados también para Freud como una conducta cultural que lleva consigo su “patrimonio psicológico” (Freud, 1976:43).

correspondiente a este estatus. Sin embargo, es claro que, en la vida cotidiana las situaciones cambiarán, y con ello, el sujeto se verá obligado a personificar convenientemente diferentes roles a través de su actuación<sup>39</sup>, proceso que requerirá de ficciones ejecutadas mediante el engaño y la mentira.<sup>40</sup>

La mentira de acuerdo con Freud (1976: 11), se asimila como un conflicto moral que atenta contra “la verdad”; no obstante, en el campo de la cortesía será reconocida como una herramienta favorecedora —solo en determinadas condiciones—; pues mentir puede ser también parte de una cooperación y buena disposición ante los demás, debido a que en determinados escenarios “se miente para ser educado” (Martínez, 2009:26). En el *corpus* de esta investigación se presenta la mentira con esta función, incluso con el carácter de “mentira piadosa”. Para Martínez “es preciso que se pueda mentir porque, en caso contrario, no habría cortesía o las relaciones humanas no serían fluidas o suaves” (2009:29).

Los individuos, regidos por estos sistemas de normas legales y morales, tendrán por entendido que es un deber social actuar haciendo el bien, respetando y siendo solidarios con el prójimo; debido a que no es admisible ni ético dañar la imagen del prójimo en el sentido social ni en el plano emocional (Goleman, 2007:150). Los individuos desde este pacto de urbanidad implícito, esperarán de cualquier persona *un buen trato* (Goffman, 1981:46), ejecutado principalmente desde el comportamiento cortés.

En este sentido, la mentira en la cortesía y sus procesos de actuación, será una herramienta indispensable para la “formación de impresiones” personales, ya que colabora con la construcción de una imagen favorable ante los demás.

Es así como la mentira tendrá una doble ventaja ya que por un lado protegerá la imagen del prójimo y por otro, procurará el prestigio de la imagen propia (Martínez, 2009:17). Esto puede ocurrir, por ejemplo, cuando los individuos se ven acorralados, y en lugar de decir una verdad que podría vulnerar emocionalmente o perjudicar socialmente al interlocutor, el emisor prefiere mentir a través de la ejecución de una

---

<sup>39</sup> Entendida como “Ejercer actos propios de su naturaleza” de acuerdo con la RAE, 2023, consultada en <https://dle.rae.es/actuar?m=form>, consultado en agosto de 2023.

<sup>40</sup> *Mentira* se entenderá como expresar lo contrario de lo que se piensa, cree o sabe, mientras que *engaño* como dar a la mentira una apariencia de verdad (Martínez, 2009).

“mentira piadosa”, la cual evitará en cierta medida, herir los sentimientos de su destinatario (Goffman, 1981:73), siendo en este contexto un comportamiento pertinente, pues de no hacerlo el emisor se juzgaría como una persona cruel.<sup>41</sup>

Para Santo Tomás de Aquino, la mentira se concebirá entonces como la “realización de un acto lingüístico contrario a las intenciones, pensamientos, creencias, sentimientos, que el acto lingüístico implica pragmáticamente” (en León, 2010:20), y en este sentido, Austin la definirá dentro de los actos de habla como un “acto insincero”<sup>42</sup> (León, 2010).

La mentira también está presente en las convenciones sociales mediante su cotidianidad de uso; pues al ser una estrategia recurrente en las conversaciones, cuenta ya con fórmulas establecidas, entendidas y aceptadas por los miembros del mismo grupo social (Martínez, 2009:22).<sup>43</sup> Algunas de las técnicas empleadas, serán los halagos, la ficción, la hipocresía, la ironía, los eufemismos, las metáforas, entre otros elementos, (León, 2010:75-77 y Haverkate, 1994:88-106), y sobre todo —como se verá más adelante— en la sociedad mexicana, a partir del humor y bromas en el uso de su lenguaje cotidiano.

Es así que, la mentira conllevará en un carácter positivo siempre una motivación para salvaguardar la imagen propia y evitar la pérdida de prestigio social (Martínez, 2009:17) y estará también presente, como ya se había mencionado, al momento de asumir un rol, a través de la personificación o actuación del mismo.

En el caso de las *ficciones del trato social*, León Gómez, especifica que corresponde a “las ficciones de la cortesía, que no solo son legítimas sino también necesarias pues sin ellas, las formas más refinadas del trato social se volverían imposibles” (2010:141).

---

<sup>41</sup> De acuerdo con Goleman (2007), la falta de empatía o tacto en las expresiones muestra como cruel al emisor de las mismas.

<sup>42</sup> Un acto insincero representa la falta de compromiso del hablante con lo que dice, al no creerlo cierto o no pretender cumplirlo (Escandell, 2013:88).

<sup>43</sup> Cabe señalar que este pacto sólo funcionará entre individuos de una misma cultura, por el sistema moral que comparten así como los acuerdos o pactos existentes que conforman parte de su herencia anímica (Freud, 1976:72), si esto se hiciera ante hablantes de otra cultura, podría producirse un choque cultural y derivar en un conflicto o malentendido.

## Clasificación de ficciones de acuerdo con López Gómez (2010:136-141)

### Ficciones plenas

- a) **Ficciones éticas.**
- b) **Ficciones matemáticas.**
- c) **Ficciones mitológicas.**
- d) **Ficciones estéticas.**
- e) **Ficciones del trato social convencional.**
- f) **Ficciones oficiales.**
- g) **Ficción del cómo sí.**

### Semificciones

- a) **Clasificación artificial:** Cuando se organiza la realidad seleccionando algunas cualidades de la totalidad.
- b) **Ficciones abstractivas:** Olvidan elementos importantes de la realidad.
- c) **Ficciones de tipo esquemáticas y utópicas:** Aluden a estados ideales y pactos sociales.
- d) **Ficciones analógicas y simbólicas:** Emparentadas con símiles poéticos como el caso del mito.
- e) **Ficciones jurídicas:** Invención consciente.
- f) **Ficciones personificadoras:** Fenómenos que se hipostasian<sup>44</sup> como si tuvieran personalidad.
- g) **Ficciones sumatorias:** Ideas generales que agrupan fenómenos de acuerdo con algunas características dominantes.
- h) **Ficciones heurísticas:** Reemplazan la realidad con algo irreal.

Como se ha expuesto existen mentiras socialmente toleradas, y en el caso de la cultura mexicana, se juega en reiteradas ocasiones con esta táctica, ya que la mentira puede ser parte de una representación, de un chiste, una broma, una creencia, o del tacto, elementos que aparecerán constantemente en su forma de hablar.

En las teorías de la *cortesía verbal* que se expondrán, la mentira se encontrará presente, pues será parte de las estrategias que atenúan o mitigan posibles amenazas a los interlocutores.

Es así como en esta primera sección se expone que a partir de la vida en comunidad, es decir, desde un grupo social, los individuos aprenden, crean y recrean su forma de vida,

---

<sup>44</sup> De acuerdo con la RAE *hipostasiar* significa “Personificar, encarnar”, consultado en <https://dle.rae.es/hipostasiar> en agosto de 2023.

sus creencias, sus ideales, y todo lo que esto conlleva, como es el caso del lenguaje — sociolecto— y al mismo tiempo se conformarán los rasgos propios de cada individuo — idiolecto—, ya que esto es más íntimo, como sus creencias, su cultura, su ideología, su realidad social, su estrato, entre otros factores, influirá también en la forma de expresar su lenguaje.

Por tanto, la lengua es colectiva, normativa, estética, funcional, pedagógica, diacrónica, es cultura; y en este sentido, la *cortesía verbal*, traerá implícitos estos rasgos.



## II. PRINCIPIOS DE LA CORTESÍA VERBAL

Como se ha estudiado por distintos autores, se sabe que la *cortesía verbal* se ejerce en todas las sociedades con parámetros particulares asociados a sus normas, creencias y costumbres; al ser parte del lenguaje se concebirá como un reflejo de su conducta, valores y de su cotidianidad. Es por tanto, un producto cultural adquirido mediante la socialización.

Además de representar un comportamiento y ser parte de la norma social, como ya se expuso en el apartado anterior, la *cortesía* será también fundamental para la construcción de la imagen propia de los individuos, debido a que culturalmente la imagen pública se forma a través de las interacciones verbales (García, 2002:56).

Como refiere Weber, esta preocupación del hombre moderno sobre cómo relacionarse con los demás y cómo se percibe (Schaefer, 2012), lo lleva a construir un “yo ideal” a través de la conducta humana, pues la interpretación de esta idealización se dará a partir de las formas determinadas de actuar y por la selección que los individuos realizan sobre la conducta que les sea más conveniente de acuerdo con la circunstancia en la que se encuentre (Campbell, 2002:207).

### **Formas de actuar de los individuos de acuerdo con Weber**

- I. Conducta humana racional:** Mantiene un objetivo racional de acuerdo con su sociedad.
- II. Conducta de valor racional:** Considera la elección del medio para lograr su objetivo.
- III. Acción afectiva o emotiva:** Conducta no oracional que actúa bajo el dominio de sentimientos.
- IV. Acción humana tradicionalista:** Conducta habitual establecida por una autoridad.

Es por ello que la *cortesía* ha sido un tema de estudio para diversas disciplinas de las ciencias sociales, ya que retoma estas conductas y las adapta a un determinado comportamiento social y lingüístico. Por tanto, los fundamentos de la *cortesía* se apoyarán en estas teorías que consolidan las bases de la sociedad moderna al desarrollar una conciencia colectiva, que los integrantes de cada sociedad reconocen y asumen ante la importancia de vivir en comunidad.

Para esta investigación, incumbió un análisis desde el campo de la pragmática a través de los estudios de la *cortesía verbal*, en los que se han manifestado diferentes teorías al respecto, puesto que la *cortesía* es “una de estas principales actividades sociales que colabora al éxito conversacional” (Albelda, 2013:17) derivando con ello, al éxito social.

La importancia de este análisis radica en las estrategias que se generan a partir del uso de la *cortesía verbal* y que pueden derivar en una acción, o bien en el favorecimiento de las relaciones sociales y la imagen de los interlocutores. Por esta razón, a continuación, se expondrán las teorías más relevantes de la *cortesía verbal* y su evolución desde la perspectiva pragmática, ya que su función “depende más de la interpretación que de la formulación de enunciados” (Albelda, 2013:69).

## **2.1 Lakoff y el surgimiento de máximas para el uso de la cortesía verbal**

Fue en los años 70's que surgió el interés de los lingüistas por el estudio y ejecución de la *cortesía verbal* en las interacciones; Robin Lakoff fue una de las pioneras en delimitar reglas que no se consideraron teorías como tal, pero sí fungieron como una norma para las conversaciones (Haverkate, 1994:16).

Lakoff propuso una actitud estratégica de comportamiento cortés en las interacciones para el desarrollo de un acto comunicativo de calidad, a partir de dos reglas básicas (Trujillo, 2007:125):

### **Reglas para la producción de actos de habla de Lakoff**

**I.** Sea claro, y,

**II.** Sea cortés

- a) No imponer la voluntad propia al interlocutor.
- b) Ofrecer alternativas.
- c) Hacer que el interlocutor se sienta bien. Ser amable.

Las reglas propuestas son breves y concretas pero traen como influencia parte de las teorías sociales que ya se mencionaron en el apartado anterior, como es el caso del *sacrificio*, *hacer el bien* y la *cooperación* que se debe tener en las sociedades para su funcionamiento.

Lakoff coloca al emisor como alguien que debe realizar un “sacrificio”, esto en el sentido de las teorías de Goleman, Goffman y Freud, pues al formular el enunciado, es consciente de no imponer sus propios deseos sobre los de su interlocutor y de no cerrarse a una sola opción, ya que este incumplimiento le podría generar un conflicto. Estas reglas, también coinciden con la teoría de Weber y su enfoque del *tipo ideal*, puesto que proponen actuar “haciendo sentir bien a los demás”, —en este caso— a través de las expresiones emitidas en la conversación.

Asimismo, estas reglas conllevan también las teorías de Durkheim, Kant y Adam Smith, que esbozan que los individuos comparten consensos en sus sociedades, se enfocan en la cooperación y “hacer el bien”, pacto social que se ve reflejado en estas máximas, pues al respetar las emisiones de cada interlocutor, como se propone, la conversación estará regida por lo aceptable a través de los buenos modales. Para Lakoff, estos tratamientos serán equivalentes al comportamiento cortés de cada cultura (Bravo, 2002:9) misma que contará con estrategias adecuadas a su idiosincrasia (Bravo, 2002:56).

### **Estrategias de cortesía de acuerdo con Lakoff**

**I. Distancia:** Evita referencias individuales.

**II. Deferencia:** A través de preguntas evasivas.

**III. Camaradería:** Mayor apertura, confianza e intimidad entre interlocutores.

La regulación propuesta por Lakoff, fungió como un reforzamiento en el trato cortés en las conversaciones, ya que concibió el concepto de *cortesía* como el “comportamiento orientado a evitar ofender a la gente y (...) establecer o afianzar lazos de amistad” (citado en Bravo, 2002:10).

## 2.2 Fraser y el contrato conversacional

Partiendo de la teoría del *contrato social* que establece la colaboración entre individuos, se deriva la propuesta del *contrato conversacional*<sup>45</sup> que consiste en las preconcepciones de los hablantes al entablar una conversación, en la que se tiene como expectativa la colaboración mutua.

Como lo señala el término, un contrato es un consenso que implica derechos y obligaciones, mismos que serán traspasados a la interacción; los hablantes saben que tienen un orden a través de los turnos para el uso de la palabra, y que —como se promueve en los fundamentos de las sociedades— se tiene que ser colaborativo, evitar agresiones entre sí, y, conducirse con un comportamiento cortés.

Por tanto, el primer parámetro para un comportamiento verbal cortés propuesto por Fraser es: La cortesía reside en un contrato conversacional. Entendido como los derechos y obligaciones mutuas de las personas que participan en una conversación (Haverkate, 1994:14).

Pues como señala el autor (Haverkate 1994:15), la *cortesía* es parte de un sub acto del habla que determinará el estilo de la interacción verbal, que en este caso Fraser, trasladará las normas de la *cortesía* como comportamiento social al diálogo, respetando los siguientes condicionales:

### I. Condiciones de producción

- a) No gritar.
- b) No susurrar.
- c) No hablar confusamente.
- d) No cambiar de idioma.
- e) No cambiar de interlocutor.

### II. Condiciones de atención.

- a) Escuchar.
- b) No interrumpir.
- c) No contradecir violentamente.

Con ello, Bruce Fraser determina un orden en las conversaciones y establece la existencia de una mitigación a través de los condicionales que salvaguardarán la imagen

---

<sup>45</sup> Fraser refiere el *contrato conversacional* como una “convención por imposición por parte de instituciones sociales o por interacciones anteriores o aspectos de la situación según la percepción de los participantes, de su estatus, grado de poder, y el papel que juega en la interacción” (citado en Bravo, 2002:11).

del receptor y evitarán que el emisor imponga totalmente su voluntad en la interacción. Mitigar conllevará a la cortesía, ya que para Fraser ésta consiste en “la reducción de ciertos efectos desagradables que tiene un acto de habla en el oyente” (Bravo, 2002:23).

### **2.3 Searle: Toda acción lingüística está controlada por reglas**

John Searle (1969) retoma los estudios de Austin sobre los actos de habla y coincide en que la lengua transmite formas de comportamiento pues “aprender y dominar una lengua es haber aprendido y dominado tales reglas” (Searle citado en Escandell, 2013:64).

También suma a los actos de habla de Austin, tres clasificaciones más, afines a los actos ilocutivos que derivan en una acción y que son (Escandell, 2013:66):

#### **Actos de habla de Searle**

- I. Acto de emisión:** Expresión de palabras, morfemas y oraciones.
- II. Acto proposicional:** Acción de referir y predicar.
- III. Acto ilocutivo:** Función de emitir una intención.

Sobre estos últimos Searle propone cuatro condicionales que consisten en (Escandell, 2013:70):

- I. Condiciones de contenido proposicional:** Características de la proposición para llevar a cabo el acto de habla.
- II. Condiciones preparatorias:** Condiciones previas indispensables para que se dé el acto ilocutivo.
- III. Condiciones de sinceridad:** Expresan lo que siente o debe sentir el hablante al momento de la emisión.
- IV. Condiciones esenciales:** Emitir lo pertinente en las situaciones adecuadas.

De esta manera Searle expone la forma en que se comunica más allá de lo dicho, destacando las formas en que los hablantes transmiten sus intenciones, así como el ejercicio que los destinatarios realizarán para interpretarlas.

## **2.4 Principio de Cooperación de Grice: Todas las conversaciones requieren de un esfuerzo de colaboración**

Paul Grice (1975) también fue uno de los precursores en el cuidado del desarrollo de las conversaciones, al exponer que se debía ser conscientes de esta conducta durante las interacciones, manifestando que las conversaciones requieren de un esfuerzo de cooperación por parte de sus participantes para lograr el proceso de comunicación deseado.

Grice propuso cuatro máximas que ponderan a través de las implicaturas<sup>46</sup> “lo que se dice” y “lo que se comunica”<sup>47</sup> (Trujillo, 2007:105 y Escandell, 2013:80).

### **Máximas de Cooperación de Grice**

**I. Calidad:** Decir lo que se crea verdadero.

- a) No decir algo que se crea falso.
- b) No decir algo que no se pueda comprobar.

**II. Cantidad:** Decir solo lo necesario durante cada intervención.

- a) Decir sólo lo requerido.
- b) No dar información de más a lo pedido.

**III. Relevancia:** Decir información nueva y vinculada al tema de conversación.

- a) Aportar aquello que al interlocutor le parezca de importancia.

**IV. Modo:** Ser claro y organizado en sus intervenciones.

- a) Evitar oscuridad en las expresiones.
- b) Evitar ambigüedades.
- c) Ser breve.
- d) Ser ordenado.

Estas propuestas no mencionan la “cortesía” como tal, pero sí determinan la implementación de modales durante el diálogo, siendo respetuosos y colaborativos durante la conversación, ya que esto será “básico para que el discurso tenga sentido”, pues si algo de ello se incumple se podrían emanar como consecuencia sanciones sociales (Escandell, 2013:80-82).

Asimismo, Grice también clasifica tres tipos de implicaturas que refieren principalmente lo que se transmite desde los enunciados (Escandell, 2013:83):

---

<sup>46</sup> Entendiendo implicatura como la información que comunica datos adicionales a los explícitos (Trujillo, 2007:105).

<sup>47</sup> De acuerdo con Escandell (2013:83) “lo que se dice” consiste en el contenido proposicional del enunciado, mientras “lo que se comunica” se refiere a la información que se transmite de manera implícita.

## Implicaturas de Grice

**I. Convencionales:** Parten del significado directo de las palabras y no de contextos o situaciones.

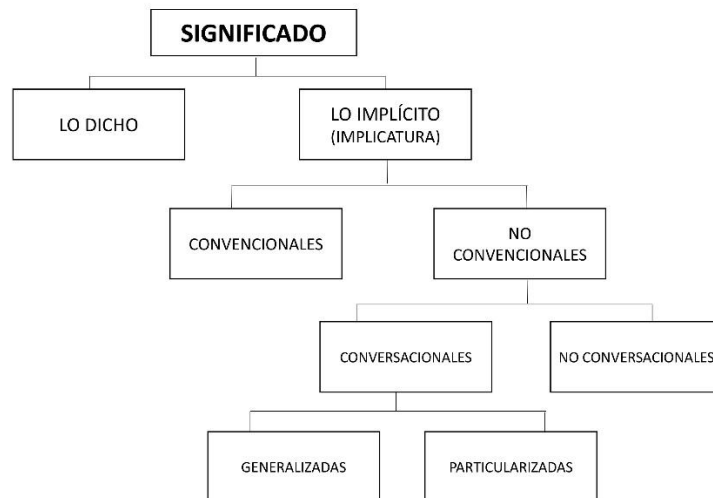
**II. No convencionales:** Parten de principios que se dan en las conversaciones y van más allá de lo semántico.

**III. Conversacionales:** Se dan a partir de inferencias dentro de la conversación y pueden ser:

**a. Generalizada:** Parten de la asociación entre las expresiones y sus contextos posibles y deben ser deducidas de acuerdo con experiencias previas.

**b. Particularizadas:** Parten del contexto específico en que se realizan las expresiones, pueden apoyarse incluso de elementos extralingüísticos.

### Cuadro 1. Interpretación propia sobre construcción del significado de acuerdo con Grice



Mientras que su incumplimiento las define como (Escandell, 2013:83):

- a) **Violación encubierta:** Cuando no se colabora y hay engaño.
- b) **Supresión abierta:** El interlocutor expresa su negación a cooperar.
- c) **Conflicto:** Obliga al interlocutor a elegir una máxima en detrimento de otras.
- d) **Violación abierta:** Desdén hacia alguna de las máximas.

La *cortesía verbal* retomará gran parte de estos principios para la elaboración de sus estrategias, ya que sin ellos, se vería “afectada la calidad de la comunicación” (Trujillo, 2007:125).

## 2.5 Leech y el *Principio de cortesía*: El coste-beneficio de los actos corteses

Geoffrey Leech (1983) ubica los primeros estudios sobre *cortesía verbal* en la rama de la pragmática y desarrolla un nuevo modelo de análisis a partir del *Principio de Cooperación* de Grice. Su estudio se enfoca en el coste-beneficio que asumirán los hablantes al momento de realizar el acto cortés en las conversaciones.

Define dos tipos de *cortesía* fundamentales como (Trujillo, 2007:127):

### Tipos de cortesía de acuerdo con Leech

- a) **Cortesía relativa:** Regula la conducta a través de la distancia social (se calcula y selecciona a través de los roles que ocupa cada hablante).
- b) **Cortesía absoluta:** Deriva de los actos de habla (propiamente de formas ya establecidas).

Asimismo, Leech propone cuatro tipos de acciones que ocurren al momento de las interacciones (Trujillo, 2007:127):

### Tipos de acciones según Leech

- I. **Corteses:** El coste es para el emisor y el beneficio para el destinatario.<sup>48</sup>
- II. **Indiferentes:** Se dan en emisiones neutras, sin ningún coste o beneficio para alguno de los participantes de la interacción.
- III. **Conflicto con la cortesía:** Conllevan un mayor coste para el destinatario.
- IV. **Que atentan contra la relación:** Transgreden la relación e incrementan la distancia.

Dependiendo de estas acciones, derivarán también dos variantes más de cortesía para elocuciones descorteses, que son (Trujillo, 2002:127-129):

- c) **Cortesía negativa:** Minimiza la descortesía por parte del emisor.
- d) **Cortesía positiva:** Maximiza la cortesía hacia el receptor.

La *cortesía* que se realiza de forma indirecta, como señala Leech, puede basarse en alguna de las seis propuestas de máximas que son (Trujillo, 2002:127):

---

<sup>48</sup> Entendiendo como coste el sacrificio que representa para quien realiza o recibe la locución y beneficio la recompensa o bien que recibe el destinatario o el emisor, dependiendo del tipo de expresión.



## **Máximas de Cortesía Indirecta según Leech**

- I. Tacto:** Maximiza el beneficio y minimiza el coste para el destinatario. Se centra en el receptor del enunciado.
- II. Generosidad:** El emisor minimiza su beneficio y maximiza el del receptor. Se centra en el emisor del enunciado.
- III. Aprobación:** El emisor minimiza la desaprobación a los demás y maximiza su aprecio.
- IV. Modestia:** El emisor minimiza el aprecio o elogio por sí mismo.
- V. Acuerdo:** Minimiza el desacuerdo con el destinatario y maximiza el acuerdo.
- VI. Simpatía:** Minimiza la antipatía hacia el destinatario y maximiza la simpatía hacia el interlocutor.

Con estas máximas Leech, también se apega al principio social expuesto en el capítulo anterior, sobre “hacer sentir bien” a los demás, ya que el autor considera que la *cortesía* viene de los hablantes (más de este acto de introspección que de los enunciados), y con ello, el valor será dado por el oyente más que por el significado literal del enunciado (Bravo, 2002:11).

### **2.6 Brown y Levinson. La cortesía y la construcción de la imagen social**

Penélope Brown y Stephen Levinson (1987) desarrollaron una de las teorías más sólidas sobre la *cortesía verbal*, tomando como punto de partida los estudios sobre la conversación de Grice y Lakoff. Complementaron que uno de los principales propósitos de los seres humanos es la protección de su prestigio ante los demás integrantes del grupo social; por ello, elaboraron esta teoría de la *cortesía verbal* que tiene como base el uso de la *cortesía* para la construcción y protección de la imagen social.

Brown y Levinson, toman en consideración que la *cortesía verbal* se realiza desde una introspección que va más allá de las reglas semánticas, y que se da a través del ejercicio de empatía y respeto hacia los otros. Pues como se expuso en el primer capítulo, con las teorías de Goffman, Goleman y Freud, considerar la otredad generará buenas relaciones, mediante la procuración del uno por el otro.

Uno de los fundamentos de esta teoría es que al cuidar de la imagen del otro, automáticamente se protege la propia, y por el contrario, si se daña al otro, se perjudica la imagen de uno mismo. Lo que Tomasello (2013:153), refería como pertenencia de grupo, pues “es una combinación de expectativas mutuas acerca del comportamiento y la

preocupación por la propia reputación, sumadas a la presión de ajustarse a las expectativas de grupo”.

Para que el trato sea adecuado, los participantes de la conversación deberán hacer una previa valoración de las condiciones sociales tanto propia como del interlocutor, para saber si la interacción se desarrollará en una situación simétrica o asimétrica, lo que tendría que ver con la posición social, el rol, la edad, el estatus, es decir, circunstancias que aportará el contexto mismo, y que permitirán elaborar la *fachada*<sup>49</sup> o “carta de presentación” del emisor, pues como señala Musselman “la personalidad se adapta dependiendo de las acciones” (2000:141).

Calsamiglia (2002:154), incorpora las ideas de Brown y Levinson, influenciadas por la teoría de Goffman y refiere que la *cortesía* es una forma de actuación que existe en cada sociedad y que desempeña las siguientes funciones:

#### **Cuadro 2. Síntesis de la función de la cortesía en las sociedades**

- Impone un orden social.
- Determina el éxito o fracaso en las interacciones.
- Colaboran en la construcción de enunciados que ayudan a mantener la estabilidad social.
- A través de ella se crean personajes públicos.
- Representa un valor social.
- Desarrollan un lenguaje escénico que permite la asimilación de roles.
- Es un elemento simbólico en la construcción de la imagen.

Por ello, la teoría de Brown y Levinson se basa en gran parte en los estudios del sociólogo Erving Goffman y la forma en que los seres sociales creamos esta imagen propia. Retoman los conceptos de *imagen positiva* y *negativa* y las llevan al campo de las expresiones corteses y sus estrategias (Haverkate, 1994:19-21).

#### **Concepto de imagen de Goffman**

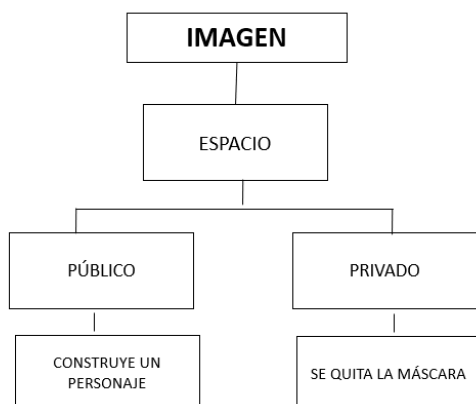
**I. Imagen positiva:** Es la percepción que el individuo tiene de sí mismo, que aspira a que sea reconocida y reforzada por los demás.

**II. Imagen negativa:** El deseo de cada individuo de que sus actos no se vean impedidos por los demás.

---

<sup>49</sup> Denominada también por Goffman como *máscara*.

### Cuadro 3. Representación de la imagen de acuerdo con los estudios de Goffman



Para los autores, las interacciones consisten en respetar estos términos de imagen que Goffman denomina como *face*<sup>50</sup>, a partir de un consenso para proteger a los otros y viceversa, ya que de no hacerlo se les sancionaría socialmente, pero ¿en qué consiste este castigo del que se habla desde teorías preliminares? Pues en la pérdida de prestigio o afecto por los integrantes del grupo social hacia quien no mantenga este pacto de trato cortés, ya que vale más “criticarse uno mismo antes que lo haga el interlocutor” (Haverkate, 1994:19), por tanto, Brown y Levinson, clasificarán la *cortesía verbal* con base en los conceptos de imagen de Goffman como:

#### Clasificación de cortesía verbal de Brown y Levinson (Trujillo, 2007:135)

**I. Cortesía Positiva.-** Estrategia que refuerza la atención y buena disposición hacia el otro reforzando su imagen pública, al:

- a) Desear al receptor lo deseado para uno mismo.
- b) Atenuar la disconformidad con las expresiones del interlocutor.
- c) Realizar referencias inclusivas.
- d) Realizar referencias indirectas o pasivas.
- e) Repetir las expresiones para reforzar la empatía.
- f) Verbalizar malestar ante algo inesperado.

**II. Cortesía Negativa.-** Se realiza para mitigar una posible amenaza al receptor de la expresión, sin embargo, procura los intereses personales del emisor considerando que nadie se interponga en su libertad de acción, como al:

<sup>50</sup> Es decir, la autoimagen de una persona.

- a) Minimizar la amenaza.
- b) Realizar expresiones indirectas.
- c) Realizar expresiones impersonales.

Brown y Levinson tuvieron también certeza de que al realizarse los actos comunicativos podrían existir amenazas a la imagen de los hablantes que impedirían las buenas relaciones, o bien, la consecución de un propósito a través de cortesías encubiertas, y los denominaron actos verbales amenazantes, que de igual forma se realizarían mediante estrategias determinadas (Trujillo, 2007:22):

**Estrategias para realizar un acto verbal que amenaza o compromete a su destinatario según Brown y Levinson**

- I. Estrategia abierta y directa:** Realización del acto de habla sin mostrar cortesía.
- II. Estrategia abierta con cortesía positiva:** Realización del acto de habla mostrando cortesía positiva.
- III. Estrategia abierta con cortesía negativa:** Realización del acto de habla mostrando cortesía negativa.
- IV. Estrategia encubierta (no explícitas):** Realización del acto con expresiones indirectas.
- V. Estrategias no expresadas:** No se realiza ninguna amenaza a la imagen.

Estas estrategias se emplean con el fin de hacer realidad las intenciones del emisor, mediante la formulación de una expresión mitigadora.<sup>51</sup>

También existen situaciones en las que se prescinde de la cortesía, de acuerdo con Brown y Levinson pueden ser (Haverkate, 1994:25):

**Situaciones en las que no se ejecuta la cortesía**

- I.** Ante un interlocutor con posición de poder, ya sea institucional, o por agresión.
- II.** Al experimentar espontaneidad ante una emoción ya sea por alegría, enojo, susto o tristeza.
- III.** En una emergencia, en la que se requiere una acción inmediata.

La teoría de la *cortesía verbal* de Brown y Levinson, requiere de una valoración e identificación emocional sobre cómo elegimos el trato para cada persona, pues las estrategias son seleccionadas por los hablantes tomando en consideración las apariencias

---

<sup>51</sup> Para Brown y Levinson, una mitigación será el hecho de minimizar el desacuerdo, discernimiento o amenaza al interlocutor (Haverkate, 1994:29).

que han construido de sí mismos, y, respetando y siguiendo el juego ante las apariencias que construyen los otros al momento de la interacción. Por esta razón, en el primer capítulo, se exponía la capacidad de los individuos de ser conscientes e interiorizar sobre sus acciones, puesto que esta acción social, se encuentra implícita en esta teoría pragmática.

Las investigaciones realizadas por los autores también han dado como resultado que las sociedades europeas tienden más al uso de la *cortesía negativa*, mientras que las latinas se inclinan más hacia las estrategias de *cortesía positiva*.

## **2.7 Henk Haverkate: La interculturalidad como variante en las funciones de la cortesía verbal**

Para Haverkate (1994), la *cortesía* corresponde a un sub acto de habla, la clasifica con este carácter secundario debido a que los individuos aún sin expresar un acto de habla cortés pueden dar a entender o comunicar lo deseado (1994:15). Este proceso se aprende mediante la socialización, y tanto su emisión como su interpretación, dependerán del valor asignado por cada cultura.

Como punto de partida Haverkate considera tres formas de *cortesía*:

### **Formas de cortesía según Haverkate (1994, 54-57)**

- I. Cortesía paralingüística:** Aquella que se expresa mediante gestos.
- II. Cortesía no paralingüística:** Se expresa con la mezcla entre signos verbales y gestos.
- III. Cortesía metalingüística:** La que establece un contacto social apreciable que pone en práctica las reglas de la etiqueta conversacional.<sup>52</sup>

Y refiere también la existencia de una *comunicación fática*, cuya función consiste en dar vida a la conversación a través de un ambiente de solidaridad que hace más agradable la conversación, al evitar momentos o silencios incómodos como una forma de “romper el hielo”<sup>53</sup> y abrir margen para una interacción más fluida (Haverkate, 1994:57).

---

<sup>52</sup> Haverkate (1994:63) define la etiqueta conversacional como las “normas cuya aplicación tiene como fin la organización racional del intercambio lingüístico”.

<sup>53</sup> La expresión “romper el hielo” como se dice coloquialmente refiere a romper con la tensión durante una interacción, en donde se disminuye la indiferencia y se procura aumentar la confianza.

Haverkate, en sus estudios retoma las diversas teorías preexistentes sobre *cortesía verbal*, y coincide con Leech, al señalar que existe una relación coste-beneficio<sup>54</sup> en la emisión de las expresiones, ya que los hablantes durante las conversaciones realizan una valoración preliminar para la implementación adecuada de sus estrategias corteses, esto con base en las siguientes consideraciones (Haverkate, 1994:40):

### **Fórmulas propuestas por Haverkate sobre costos y beneficios en expresiones corteses**

- I.** Uso de mayor cortesía ante mayor distancia social entre hablantes.
- II.** Aumento de cortesía ante mayor nivel de poder del receptor sobre el emisor.
- III.** Aumento de cortesía ante mayor grado de imposición del receptor ante el emisor.

Esto, como refería Regina Musselman (2000), tomando en consideración el comportamiento conveniente de acuerdo con el rol social que se representa o asume en cada situación comunicativa.

Del modelo de Brown y Levinson, Haverkate retoma la existencia de una *cortesía positiva* y una *cortesía negativa*, asociando la primera como una forma de *cortesía solidaria* que hace sentir apreciado al destinatario de las expresiones, y la segunda como una *cortesía de distanciamiento*, que previene que el interlocutor se sienta amenazado (Haverkate, 2000:46-48), y las asocia con las diferentes formas de emitir los actos de habla, replanteándolos, a partir de la clasificación realizada por Searle.

### **Propuesta de actos de habla empleados en la cortesía de acuerdo con Haverkate (1994:78-194)**

- I. Actos de habla corteses:** Expresiones que contienen cortesía.
  - a) Actos expresivos:** Locución del estado psicológico del hablante causado por un cambio.
    - **Saludo:** Es idiosincrático, una práctica universal que existe en todas las culturas; son fórmulas rutinarias que no transmiten información. Funciones: abre el canal comunicativo, evita tensión social y determina el tipo de relación entre hablantes al inicio de la conversación.
    - **Cumplido:** Crea o mantiene un ambiente de amabilidad que facilita las interacciones. Variantes estereotipadas de reacción:

---

<sup>54</sup> Determinada por el poder, la distancia social y el grado de imposición como se expuso con la teoría de Leech.

1. se acepta reduciendo el elogio;
  2. se acepta atribuyendo el elogio a una tercera persona; o,
  3. se devuelve el elogio.
- **Disculpa:** Da a conocer la violación de una norma desde un sentimiento de culpa. Refuerza la imagen del interlocutor y amenaza la del hablante.
  - **Agradecimiento:** Beneficia al emisor de la expresión al mostrar aprecio por la acción realizada por su interlocutor.
- b) **Actos comisivos:** Expresa la intención de beneficiar al interlocutor con la acción expresada en el contenido proposicional. Requiere de condiciones ilocutivas previas: *habilidad, aceptabilidad y razonabilidad*.
- II. Actos de habla no corteses:** Se definen en sentido negativo, ya que no benefician al interlocutor.
- III. Actos de habla descorteses**<sup>55</sup>: Denotan un estado negativo del hablante hacia el oyente. Son incompatibles con la expresión de cortesía.
- IV. Actos de habla no descorteses:** Refieren neutralidad y manifiestan una cortesía intrínseca.
- a) **Actos asertivos:** Tienen la intención de convencer al receptor de que la proposición expresada corresponde a una realidad.
- **Modificación semántica de la proposición:** Corresponde a una proposición concesiva que mitiga un contraargumento. Previene posibles discrepancias entre interlocutores.
  - **Modificación pragmática de la proposición:** Afecta la estructura conceptual de la proposición. Puede ser mediante *locuciones performativas atenuadas* (que mitigan y evitan una reacción de disentimiento) o *manipulaciones del valor veritativo* (a través de estrategias léxicas o estrategias deícticas).
- b) **Actos exhortativos:** Expresiones que amenazan la imagen del receptor debido a que influyen para que éste realice la acción de la proposición expresada. Se halla en asimetrías, ante una emoción, o, situaciones de reacción inmediata.
- **Actos de habla directos:** Normalmente no comunican cortesía. Proviene de actos imperativos que se mitigan con la entonación, como ruegos o mandatos.
  - **Actos de habla indirectos:** Se dan a través de implicaturas conversacionales y tratan de mostrar empatía. Se encuentran con mayor presencia en la *cortesía negativa*.

Asimismo, de manera complementaria, Haverkate (1994:196-217) analiza otras estrategias de cortesía a través de los actos de habla, y los redefine como:

---

<sup>55</sup> La descortesía para Fraser es una violación del contrato conversacional (Haverkate, 1994:79).

## Actos de habla que comunican cortesía de acuerdo con Haverkate

- I. Acto articulatorio:** Su relevancia está en el patrón prosódico, es decir, que la entonación será un criterio determinante para la interpretación cortés o no cortés.
- II. Acto ilocutivo:** Se da en la elección de la estrategia directa o indirecta al momento de realizar la acción comunicativa. Se puede realizar a través de:
- a) Interjección:** Llama la atención al interlocutor para dar continuidad o intención durante la conversación. Pueden ser reacciones emocionales o terminaciones interrogativas.
- III. Acto proposicional:** Se divide en el acto predicativo y el acto referencial.
- a) Predicativo:** Manipula el contenido conceptual del predicado, puede ser mediante las estrategias de *selección*, *modificación* o *repetición*.
    - **Selección:** Suaviza las expresiones de potencial amenaza de la imagen del interlocutor (cortesía mitigadora), a través del *eufemismo* (selección léxica que evita que el hablante use alguna palabra desfavorable, sustituyéndola o parafraseándola con una metáfora), *litote* (contraste de significados, sustituyen la verdad con su antónimo y de acuerdo con la intención comunicativa) e *ironía* (su interpretación depende de los factores contextuales, ya que da a entender un significado distinto o contrario a lo que se dice).
    - **Modificación:** Indica que el significado solo aplica a una parte del objeto descrito. Puede ser un atenuante en las conversaciones coloquiales. Se da mediante la *mitigación* (persuade calificaciones negativas); *diminutivos* (connotación pragmática de afecto a partir de la modificación morfológica de las palabras); *repetición léxica* (lengua de eco que se da en una secuencia de aserción-respuesta a manera de encadenamiento).
  - b) Referencial:** Enfatiza la identidad del interlocutor. Puede ser de manera *pronominal* (con el uso del “tú” para cercanía y del “usted” para distancia<sup>56</sup>) o *focalizadora* (que da relevancia a la identidad del hablante), esta última puede ser *egocéntrica*, es decir, desde una actitud sin cortesía en la que el hablante se refiere a sí mismo en tercera persona como un protagonista; *no egocéntrica* que puede combinarse con cualquier acto de habla ya que tiene una función honorífica con la que refuerza la dignidad del interlocutor; de *referencia honorífica* que enaltece al oyente y devalúa al hablante puesto que se trata con desprecio o humillación para mostrarse inferior al receptor; o de *focalización honorífica*, que se da como una cortesía ceremoniosa o institucional, obligatoria en ciertos actos rituales que funcionan como norma colectiva.

Para Haverkate, en este proceso conversacional los locutores serán conscientes tanto de la imagen propia como la de su interlocutor, factor que los motivará para

---

<sup>56</sup> Existen sociedades como en Uruguay, que por el contrario, el uso del pronominal *usted* refiere una mayor cercanía (Bertolotti, 2015).



seleccionar la estrategia de su conveniencia, tomando en consideración dos elementos (Haverkate, 1994:39):

- a) **Justificación del acto del habla:** Que considera las motivaciones que inducen al acto de habla.
- b) **Valoración del balance coste-beneficio:** Que mide los riesgos y ventajas de la forma de expresión.

Por tanto, para Haverkate la *cortesía verbal* no será propia de las oraciones “sino de las locuciones emitidas en una situación comunicativa específica” (Haverkate, 1994:38), puesto que las estrategias seleccionadas entre esta variedad que reconoce, y su forma de emisión, dependerá también de la idiosincrasia de cada comunidad de hablantes, puesto que el autor ha analizado y comparado su uso en culturas de occidente, oriente y Latinoamérica.

Cada comunidad de hablantes responderá, en este sentido, a sus propias reglas sociales, —como se refirió en el capítulo *Del idiolecto al sociolecto*— por lo que las estrategias expuestas en este apartado no se emplearán por igual en todos los grupos sociales, puesto que existen culturas que pueden prescindir de algunas de las estrategias presentadas, u otras, en las que un acto cortés para una comunidad podría considerarse descortés en otras.

## 2.6 Jürgen Habermas y la pragmática del uso cognoscitivo del lenguaje

Habermas aunque no define la teoría sobre la *cortesía verbal* realizó aportaciones pertinentes para la comunicación que fungieron como base de las teorías modernas para los estudios de pragmática. Su propuesta parte del pensamiento de Weber y la *acción social*, pues determina que la interacción lingüística es fundamental para que las acciones sociales se lleven a cabo.

Para Habermas (2011:191), cualquier interacción está regida por normas, y esto es posible gracias a la práctica comunicativa que permite a los individuos reconocer y entender sus derechos y obligaciones. Para el autor “la red de la práctica comunicativa cotidiana se extiende sobre el campo semántico de los contenidos simbólicos, así como sobre las dimensiones del espacio social y del tiempo histórico, y constituye el medio a

través del cual se forman y reproducen la cultura, la sociedad y las estructuras de personalidad” (Habermas, 2011:254).

Además, propone una teoría de la comunicación a partir de la reproducción de las diversas estructuras simbólicas de cada cultura a través del acto de habla. Lo que da origen a una *pragmática universal* que permite descifrar y adentrarse en las diversas realidades sociales.

Eso es posible, debido a las competencias comunicativas, que como refiere Calsamiglia (2002:43), consisten en “el conocimiento de las convenciones lingüísticas y comunicativas en general que los hablantes deben poseer y mantener para crear la cooperación conversacional”. Concepto que evidencia que las disciplinas lingüísticas siguen tomando como referencia las teorías de la sociología que colaboran al mantenimiento del orden social, a través del consenso y el respeto mutuo.

Retomando la teoría de Weber y la acción social<sup>57</sup>, Jürgen Habermas propuso el concepto de *acción comunicativa*, la cual “sirve a la tradición y a la renovación del saber cultural” (Habermas, 2011:199), pues para el autor la reproducción simbólica del mundo depende de esta acción (Habermas, 2011:26), ya que refiere que toda *acción* lleva también una *intención*, la cual será deducida desde el *acto comunicativo*<sup>58</sup> mediante el *entendimiento*. Lo que Habermas exterioriza con esta teoría, es que la *acción social* es posible por la realización de *acciones comunicativas* que manifiestan *intenciones* y que son comprendidas por un *entendimiento* basado en la *experiencia*, las *competencias* y el *contexto*<sup>59</sup> de los hablantes. Sin embargo, no todos los actos comunicativos tendrán una interpretación directa, debido a que existen comunicaciones encubiertas dadas a través de *acciones estratégicas*. Éstas se basan en un comportamiento enfocado en la consecución del éxito propio, mismas que Habermas explica como la acción que el individuo realiza para perseguir “sus fines por la vía de influir sobre las decisiones de otros actores” (Habermas, 2011:190) lo que se denominará como *acción estratégica encubierta* y que se podrá ver

---

<sup>57</sup> Habermas define el término de acción social como la “cooperación entre (al menos) dos actores que coordinan sus acciones instrumentales para la ejecución de un plan de acción común” (2011:173).

<sup>58</sup> Para Habermas el acto comunicativo implica que el hablante y el oyente reconocen que existe un entendimiento que permitirá provocar efectos en el oyente (2011:202).

<sup>59</sup> *Experiencia* se entenderá como las situaciones que se han repetido en la vida del individuo, con las que ya se ha familiarizado, que es reconocida por los demás integrantes del grupo, y que de alguna manera se atribuirá como una expectativa; *competencia* serán los conocimientos y habilidades que se reconocen y aplican a partir de los determinados contextos en que se encuentre el individuo; y, el *contexto*, es todo aquello que enmarca la situación de interacción (Habermas, 2011).

reflejada en los usos de la *cortesía encubierta* que emplean los hablantes de la Ciudad de México.

**Cuadro 4. Interpretación propia sobre conceptualización de la acción social de Habermas**



Se toman como referente estos conceptos, ya que parte de la *cortesía verbal* que se emplea para la obtención de objetivos, no manifiestan sus intenciones de manera explícita, si no que pueden ser implícitas en un sentido instintivo (engaño inconsciente) o con una intención de manipular al receptor de las expresiones (engaño consciente) como parte de un efecto provocado para la consecución de sus fines, como se ha visto con las *implicaturas* de Grice, y se expondrá también más adelante, con las *inferencias* desde la *Teoría de la Relevancia*.

## **2.9 José Ramón Trujillo: La cortesía como mecanismo de control sociolingüístico**

Para Trujillo, las relaciones sociales son una negociación y toda negociación conlleva cortesía. Por ello analiza los modelos de *cortesía verbal* existentes y aporta que en estos concurre una *cortesía social* y una *cortesía estratégica*. Las cuales define como (Trujillo, 2007:120-123):

## Vertientes de la cortesía de acuerdo con Trujillo

**I. Cortesía social:** Parte de un protocolo para conservar el orden en las sociedades y desarrolla estrategias lingüísticas que colaboran al mantenimiento de las relaciones sociales.

**II. Cortesía estratégica:** Tiene como fin cuidar la imagen propia y no dañar la del interlocutor mediante el trato prudente. Posee un carácter pragmático ya que se desarrolla a través de maniobras lingüísticas.

Cada tipo de cortesía tiene propósitos determinados en su uso, como lo señala el autor (Trujillo, 2007:122):

### Cuadro propuesto por Trujillo que define los enfoques de los tipos de *cortesía*

	<b>CORTESÍA SOCIAL</b>	<b>CORTESÍA ESTRATÉGICA</b>
<b>FOCO</b>	<b>Grupo social:</b> Fórmulas rutinarias de deferencia aceptadas por el grupo	<b>Individuo:</b> Técnicas comunicativas y estratégicas de interacción adecuadas al contexto
<b>MARCO</b>	<b>Interaccional:</b> Necesidad de una interacción eficaz	<b>Interpersonal:</b> Necesidad de mantener la imagen y alcanzar buenas relaciones
<b>FUNCIÓN</b>	<b>Regulativa:</b> Facilita la sucesión de turnos en la palabra	<b>Conciliativa:</b> Evita amenazas a la imagen y facilita la negociación pacífica de asuntos

Este cuadro expone cómo la *cortesía social* se enfoca en los *macroactos* de habla, es decir, de una manera más global, mientras que la *cortesía estratégica* involucra una interiorización del individuo, y se contempla dentro de un *microacto* de habla, es decir, desde un carácter más local.<sup>60</sup> Esto se toma en consideración para este capítulo ya que la evolución de las teorías de la *cortesía verbal*, muestran que en su origen surgieron como un marco normativo; sin embargo, el individuo interiorizó sus necesidades ya sea en la construcción de su imagen, o bien, aprendiendo a usarla de forma estratégica para la consecución de sus objetivos particulares. Situación que se presentará en las teorías más modernas sobre la *cortesía verbal* que se muestran más cercanas a este proceso de introspección.

<sup>60</sup> Van Dijk propone esta clasificación como parte de los elementos que permiten interpretar un discurso (Van Dijk, 2009).

## 2.10 Sperber y Wilson: *Teoría de la Relevancia*

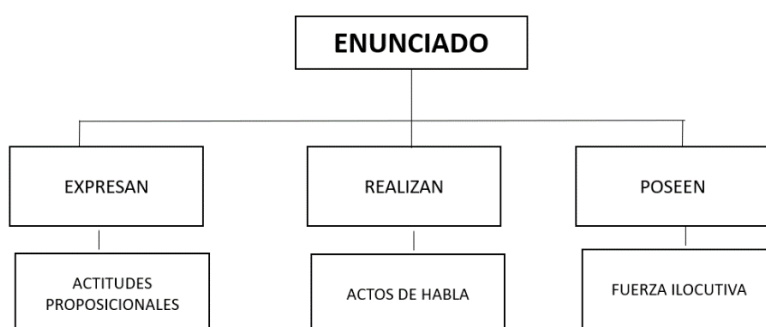
Hasta este momento se han expuesto parte de las teorías tradicionales de los procesos comunicativos y de la *cortesía verbal*, cuyos propósitos de análisis se ubican en la forma de transmitir y decodificar los mensajes. Sin embargo, el modelo propuesto por Dan Sperber y Deirdre Wilson (1994), se apoya principalmente en la pragmática a través de la *Teoría de la Relevancia*. Su estudio se reconoce como un modelo inferencial, sustentado principalmente, en la labor de interpretación de los hablantes, debido a que la *relevancia* va más allá del mensaje convencional y se enfoca principalmente, en comprender las intenciones de los enunciados.

Para ello, Sperber y Wilson desarrollaron este modelo enmarcado por diversos conceptos, que aplicados —incluso de manera inconsciente por los hablantes— encauzan a concretar las expectativas implícitas de las expresiones a través de la realización de las acciones propuestas.

### 2.10.1 La comunicación para Sperber y Wilson

Como ya se mencionaba, los autores proponen que la comunicación se da a partir de un *modelo de inferencias*, entendido como la “adecuada interpretación del mensaje para lograr una acción”. En este sentido, toman en consideración la fuerza ilocutiva de los enunciados así como su carácter propositivo, puesto que si el receptor del mensaje realiza lo que la intención sugiere, el acto de habla habrá sido exitoso (Sperber y Wilson, 1994:22).

**Cuadro 5. Interpretación propia sobre los criterios de la estructura del enunciado de acuerdo con Sperber y Wilson**



A través de esta fuerza enunciativa Sperber y Wilson deducen que para llegar al acto cumplido se debe haber ejecutado una *conducta comunicativa*, esto mediante el hecho de “hacer evidente”, o bien “ostensible” a través del lenguaje la intención del mensaje. No obstante, esta interpretación se verá auxiliada por elementos extralingüísticos, como son el contexto, la cultura y la entonación —por señalar algunos—, a la vez que reconocen, al igual que Grice, que las intenciones pueden transmitirse también sin la necesidad de un código (Sperber y Wilson, 1994).

Por lo tanto, la comunicación no sólo consiste en decodificar, dado que una frase puede significar cosas diferentes en contextos diferentes, y, entre hablantes diferentes. Para comprender mejor cómo es que se llega a una deducción eficaz, es necesario distinguir los elementos que integran este modelo.

### **Elementos del modelo inferencial de Sperber y Wilson**

- a) Proceso inferencial:** Parte de un conjunto de premisas que desemboca en una serie de conclusiones. Deriva en forma lógica y se sustenta por el contexto que encuadra la situación comunicativa.
- b) Premisas:** Parte de la información contextual vieja con la que cuenta cada individuo que pueden producir situaciones estereotipadas en la actuación.<sup>61</sup>
- c) Contexto:** Conjunto de premisas que se emplean para interpretar un enunciado. (Hay de diversos tipos como psicológicos, sociales, culturales, físicos, etc., es decir, todo lo que está en torno a la interacción —de forma visible o no visible—).
- d) Contextualización:** Unión de la información vieja con la información nueva.
- e) Entorno cognitivo:** Conjunto de hechos manifiestos, perceptibles o inferiores, de los que se puede estar consciente en un entorno físico a los que el individuo tiene acceso.
- f) Pensamiento:** Son las representaciones conceptuales de los individuos. Cada persona los asume de manera diferente.
- g) Supuesto:** Pensamiento que el individuo considera representaciones del mundo real, basado en su experiencia y conocimientos previos (premisas).
- h) Supuestos fácticos:** Sucesos que corresponden al punto de partida para el análisis, pueden ser por *percepción* (proceso biológico), *decodificación lingüística* (forma lógica en un estímulo sensorial), *supuestos* (premisas o procesos deductivos), *esquemas de supuestos almacenados en la memoria* (información ya conocida que en ocasiones corresponde a un estereotipo<sup>62</sup>) y *deducciones* (razonamiento a partir de un conocimiento previo).

---

<sup>61</sup> Así como los roles caen en estereotipos al momento de la actuación, también las situaciones cotidianas son de conocimiento general y se estereotipan debido a que ya se sabe qué va a pasar y por eso existen escenas predisuestas.

<sup>62</sup> Es decir, que “los seres humanos están dispuestos a desarrollar supuestos y expectativas estereotipadas sobre objetos y con acontecimientos que se encuentra frecuentemente” (Sperber y Wilson, 1994:114).

- i) Interpretación:** Conjunto de premisas comunes entre los hablantes, basadas en la experiencia y en la cultura de cada individuo. Permite la comprensión de las expresiones y normalmente está vinculada a un contexto determinado. Implica extraer consecuencias y considerar los efectos que se pudieran concretar.
- j) Intención:** Representación mental que puede realizarse en forma de acción. (Es decir, “intentar” que se realice una conducta determinada).
- k) Implicatura:** Es un supuesto no explícitamente comunicado.
- l) Inferencia:** Es la deducción de una intención expresada en un carácter no demostrativo. Se halla mediante un proceso de interpretación.
- m) Ostensión:** Hacer una intención perceptible desde el comportamiento verbal o no verbal. Proporciona información que el receptor debe captar.
- n) Relevancia:** Proceso de comprensión dado a través de la distinción entre lo notable y lo irrelevante del acto comunicativo. En ocasiones, los enunciados con información irrelevante también podrían llegar a significar algo relevante.
- o) Relevancia óptima:** Conjunto de supuestos que el emisor desea hacer manifiestos al destinatario, tomando en consideración que la información es sumamente importante como para que merezca la pena que el receptor procese el estímulo ostensivo.
- p) Conducta comunicativa:** Es un efecto preliminar al reconocimiento de la intención mediante una conducta que llama abiertamente la atención del emisor.
- q) Información enciclopédica:** Son los supuestos fácticos y esquemas de supuestos que en un contexto apropiado se pueden convertir en supuestos desarrollados, es decir, que parte de las premisas (información vieja) de las cuales ya tienen conocimiento los hablantes y les permite inferir con mayor determinación. Suele ser de carácter local entre hablantes de un mismo grupo social.

Estos términos serán recurrentes en la *Teoría de la Relevancia*, puesto que se toman en consideración para contribuir a descifrar las intenciones de los enunciados.

### **2.10.2 Principio de Relevancia en la Cortesía Verbal**

Para Albelda y Barros (2013:75) la *teoría de la relevancia* “permite estudiar la cortesía desde un enfoque que da cabida a las diferencias culturales, ya que propone principios universales de procesamiento mental para la interpretación (des) cortés de los enunciados: todo ser humano, independiente de la cultura a la que pertenezca o de la situación de la comunicación en la que participe procesa cognitivamente los enunciados de acuerdo a la relevancia de los mismos”.

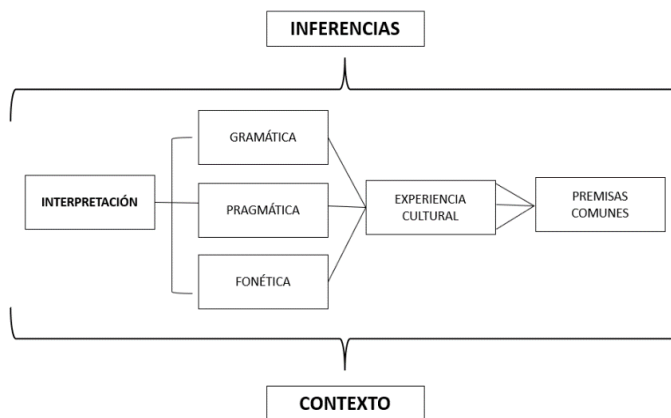
Si bien, la *teoría de la relevancia* parte de un proceso cognoscitivo, surge bajo la influencia del *Principio de Cooperación* de Grice, ya que éste en sus máximas refiere la relevancia como un principio para la cooperación comunicativa, en cuanto a informar lo realmente necesario.

En este sentido, diversos sociólogos y lingüistas contemporáneos la toman como referencia para explicar el proceso de la *cortesía verbal*, puesto que en su uso real, las expresiones corteses se hallan bajo la preocupación de cuidar la imagen o la consecución de una acción más que de ejercer un acto diplomático.

Para entender cómo se asume la *cortesía verbal* dentro de esta teoría es necesario exponer en qué consiste la *Teoría de la Relevancia*. De acuerdo con Sperber y Wilson (1994) esta teoría apela a la comunicación en su sentido común, se apoya en la rama de la pragmática, pues consiste en analizar los procesos de interpretación que los hablantes realizan en determinadas expresiones (que surgen principalmente en los actos de habla indirectos).

Esta interpretación lingüística como tal, se apoya además de la pragmática, en la gramática y la fonética, debido a que cada rama aporta elementos para decodificar e inferir adecuadamente las expresiones. Interpretar, por lo tanto, corresponderá a un cuadro compuesto por los siguientes elementos:

**Cuadro 6. Interpretación propia sobre el proceso de inferencia de acuerdo con Sperber y Wilson**



Por tanto, para interpretar no basta con tener un lenguaje en común sino tener también otros elementos que identifiquen al grupo de hablantes entre sí, puesto que a partir de este proceso de comunicación se transfiere también el bagaje cultural, la identidad y el pensamiento de los hablantes como miembros de una misma comunidad. Así es como el lenguaje se hereda y evoluciona de forma sincrónica y diacrónica, pues el



individuo interpreta y se comporta de acuerdo con la expectativa social del grupo del que forma parte, manteniendo e innovando las convenciones que son aceptables para éste.

Esto se logra gracias a lo que tanto Habermas como Chomsky referían como *entendimiento*, y que para Sperber y Wilson se define como compartir premisas, señalada por ellos como *hipótesis de conocimiento mutuo* (que pueden basarse en supuestos culturales, creencias, imaginarios colectivos, etc.), ya que como refieren, “los individuos tienden a ser altamente idiosincráticos” (Sperber y Wilson, 1994:28). Los autores refieren que “los conceptos dan acceso a entradas enciclopédicas, y una forma lógica puede utilizarse como esquema de supuesto. (...) Una representación reconocible puede utilizarse para atraer la atención del oyente hacia conceptos que no están ejemplificados en el entorno inmediatamente perceptible. (...) En condiciones apropiadas, cualquier fenómeno natural o artificial que exista en el mundo puede utilizarse como representación de algún otro fenómeno con el que guarde algún tipo de parecido” (Sperber y Wilson, 1994:277).

Asimismo, como se refirió en la sección *Psicología del hablante*, Van Dijk (2009) reconoce este fenómeno sociocognitivo como “modelos mentales”, los cuales son fundamentales para la interpretación de la realidad a partir de la experiencia particular de cada individuo.

Este conocimiento mutuo será una necesidad para comprender las inferencias, pues a partir de ellos, se parte de una misma realidad que permitirá interpretar adecuadamente los enunciados y con ello lograr las acciones deseadas.

### **Formas en que se reconocen las intenciones de acuerdo con Sperber y Wilson**

- I. Observar la conducta.
- II. Utilizar los conocimientos sobre la persona en general y en particular, para inferir los efectos de conducta deseados por ésta.
- III. Se deduce que estos efectos previstos y deseados por ésta fueron pretendidos.

### **2.10.3 La relevancia apela de forma disfrazada a la intuición**

Para el uso de la *cortesía verbal*, así como de enunciados proposicionales, la *Teoría de la Relevancia* se hallará en el proceso en que el emisor manifieste a través de la “ostensión” sus intenciones. Pero partiendo de Grice, ¿en qué consiste la “relevancia”? ¿cuál sería su aportación al coste-beneficio de quien la emite? A partir de la hipótesis de los

conocimientos mutuos, se da por entendido que los participantes de la interacción que pertenecen a un mismo grupo social, tienen conocimientos previos semejantes, debido a su experiencia y pertenencia a la comunidad, por lo que existen elementos que ya son de su conocimiento, por tanto, aquello que tendrá valor o significado para los mismos, será aquello que desconozcan o les resulte novedoso, esto apelará a un conocimiento “relevante”. Cabe señalar, que el emisor es consciente de la información que quiere destacar, y por ello, lo hará evidente, lo reforzará principalmente desde su entonación y lo acompañará tal vez de algunos otros elementos extralingüísticos como alguna palmada, abrazo, risa, aplauso, es decir, un comportamiento que acentúe más la información que quiere que se deduzca como importante (facilitando con ello la relación efecto-esfuerzo).

“Procesar información implica esfuerzo. Sólo se realizará ese esfuerzo si se espera obtener alguna recompensa. Por consiguiente, no tiene sentido atraer la atención de alguien hacia un fenómeno a menos que parezca suficientemente relevante como para que merezca la pena prestarle atención” (Sperber y Wilson, 1994:67).

Es así como la *relevancia* se considera un estímulo dentro del acto de habla en el que el emisor “intenta” generar un efecto de acción, sobre algo que él desea concretar (generalmente para su beneficio), pues como señalan Sperber y Wilson (1994:89) “las personas no se comunicarían de forma ostensiva si no quisieran que se reconocieran sus intenciones, y es de acuerdo con esto con lo que escogen sus estímulos”, pues no basta con informar las intenciones, hay que demostrarlas, es decir, “concentrar la atención del oyente sobre la información relevante” (Sperber y Wilson, 1994:80) y será a través de la *cortesía* que este acto se verá mitigado de forma consciente en la manera en que lo transmite; puesto que al hacer una expresión comunicativamente ostensible podrá comprometer más al receptor para realizar la acción insinuada, ya que el acto ostensible reduce las posibilidades de evasión y negación de la expresión proposicional realizada por el emisor.

### Estímulos ostensibles<sup>63</sup> de la *Teoría de la Relevancia*

- I. Suelen implicar fuertes ruidos repentinos.
- II. Estímulos visuales llamativos.
- III. Estímulos táctiles.

Sin embargo, Sperber y Wilson señalan que incluso con estos estímulos, un hablante puede manifestar una presunción de relevancia con mala fe, la cuál será captada como “relevante” por el receptor del enunciado, ya que “todo acto de comunicación ostensiva comunica la presunción de su propia relevancia óptima” (Sperber y Wilson, 1994:195).

Es así como se encuentran coincidencias entre el *Principio de Cooperación* de Grice y la *Teoría de la Relevancia*, debido a que colocan en primer término que los actos comunicativos tienen de fondo intenciones, manifestadas a través de implicaturas, pues como refieren Sperber y Wilson (1994:297), en coherencia con Austin, “el lenguaje puede utilizarse para ejecutar acciones, es decir, actos de habla: por ejemplo, para crear obligaciones y dispensar de ellas, para influir sobre los pensamientos y las acciones de otros y, más en general, para crear nuevos estados de cosas y nuevas relaciones sociales”.

#### **Cuadro 7. Interpretación propia sobre la conceptualización de las intenciones de acuerdo con Sperber y Wilson**



Es así como, la *Teoría de la Relevancia* examina “no sólo los efectos cognitivos de un supuesto, sino también el esfuerzo de procesamiento que requiere. Los procesos psicológicos con los que se forman los supuestos determinan su accesibilidad, que a su vez afecta a su plausibilidad” (Sperber y Wilson, 1994:247).

Esta teoría será retomada en el análisis del *corpus* de la *cortesía verbal* empleada por los mexicanos, ya que su uso tiene ciertas particularidades, pues se requiere reconocer el entorno físico, cognoscitivo y cultural de los hablantes para su adecuada interpretación.

---

<sup>63</sup> Un estímulo ostensible tiene que ser suficientemente manifiesto y suficientemente relevante para que pueda producir un pensamiento óptimo (Sperber y Wilson, 1994:192).

## **2.11 Acercamiento a los estudios de *cortesía* en habla hispana**

En el contexto hispano se ha iniciado un esfuerzo por analizar cómo se expresan los hablantes de comunidades latinoamericanas; entre los especialistas de la materia destacan Diana Bravo y Carmen García Curcó por el estudio que han realizado en *corpus* de hablantes mexicanos. Por esta razón se presentará en esta sección parte de sus aportaciones más relevantes, así como las de otros autores que han tratado el tema.

### **2.11.1 Diana Bravo y la pragmática sociocultural**

Los estudios de la *cortesía verbal* iniciaron entre investigadores del ámbito europeo, sin embargo, recientemente ha surgido un grupo de estudiosos sobre *cortesía verbal* en habla hispana que ha generado comparaciones entre las formas corteses principalmente entre culturas latinoamericanas en contraste con las europeas.

Actualmente existe el EDICE que es el grupo intercultural de Estudios sobre el Discurso de la Cortesía en Español, encabezado por Diana Bravo, de la Universidad de Estocolmo, en el que colaboran sociolingüistas entre los que destacan Antonio Briz, Nieves Hernández, Marta Albelda, Carmen García Curcó, Lidia Rodríguez, María Eugenia Flores y Helena Jiménez, éstas últimas con análisis sobre hablantes mexicanos. Diana Bravo, quien está al frente de estas investigaciones, tiene como enfoque de estudio la pragmática sociocultural en la *cortesía verbal*. Analiza los registros orales, ya que su interés radica en el habla coloquial y su entorno.

Bravo desarrolla un modelo de análisis basado principalmente en las teorías de Brown, Levinson, Haverkate, Sperber y Wilson, coincide con ellos en que el lenguaje “sirve para hacer cosas”, pero para lograrlo se requiere contar con competencias pragmáticas, mismas que refiere como la “habilidad de usar el lenguaje efectivamente para obtener un propósito específico y para entender el lenguaje en contexto” (citado de Thomas, en Bravo, 2002:7), debido a que considera que los contextos socioculturales influyen la interpretación de la cortesía

Analiza las motivaciones del comportamiento cortés y al igual que Brown y Levinson se apoya en las teorías de Goffman y la presentación de la imagen, pues para Bravo a través de las interacciones se consolida la imagen y la identidad del hablante, pues “además de hablar de imágenes individuales y de imágenes de roles, podemos

distinguir una *imagen de grupo*” (Bravo, 2002:105). De esta manera, hace una propuesta sobre los parámetros de interpretación de la imagen y la forma en que la *cortesía verbal* se liga a ésta, en los que determina dos categorías (Bravo, 2002:106).

### **Categorías para el análisis de la *cortesía* de Diana Bravo**

**I. Imagen de autonomía:** Se identifica como la “imagen negativa” propuesta por Goffman y “abarca todos aquellos comportamientos que están relacionados con cómo una persona desea verse y ser vista por los demás como un individuo con contorno propio dentro del grupo” (cortesía interpersonal). La autonomía para Bravo representa la diferenciación del hablante con el grupo.

**II. Imagen de afiliación:** Se identifica como la “imagen positiva” propuesta por Goffman y “agrupa aquellos comportamientos en los cuales se refleja cómo una persona desea verse y ser vista por los demás en cuanto a aquellas características que la identifican con el grupo” (cortesía social). La afiliación para Bravo representa la identidad del hablante con el grupo.

Es así como se apela a la identidad de grupo, ya que desde sus estudios ha demostrado que cada cultura tiene una particularidad en el uso de las estrategias de *cortesía verbal*, que si bien, cuentan con normas universales, lo que las distingue proviene más por su entorno idiosincrático. Por ello, para Diana Bravo la *cortesía verbal* es una materia que se debe estudiar y entender desde un carácter interdisciplinario, pues además de partir de una base lingüística y pragmática, trae consigo elementos de la psicología social, de la sociología y de la antropología, entre algunas materias de las ciencias sociales.

Los elementos que Diana Bravo (2006:18) consideró para su estudio consisten en:

- a) **Estrategia:** Define el modo en que determinado acto es realizado.
- b) **Efecto social:** Comportamiento comunicativo en una situación comunicativa, que en relación con la cortesía puede ser —como refería Haverkate— neutral, cortés o descortés.
- c) **Amenaza:** Actividad comunicativa que desprotege la imagen ya sea del emisor o del receptor.
- d) **Atenuación:** Actividad comunicativa que disminuye el daño o efecto social negativo de una amenaza hacia interlocutor.
- e) **Ritual:** Actividad comunicativa con efecto social que normativamente integra un escenario de cortesía.

Bravo plantea también, como lo señalaba tanto Haverkate como Sperber y Wilson, que la interculturalidad podría conducir a un fracaso lingüístico, precisamente por no compartir estos conocimientos afines a la comunidad de habla (Bravo, 2002:7), y apoyada en Janney y Arendt, refiere que la cortesía es producto de una experiencia cultural (Bravo, 2002:13). El equipo de investigación de Bravo enfocado en los rasgos socioculturales de los usos de la cortesía sí encuentran una diferencia entre las culturas hispanas —mayormente en las latinoamericanas—, destacando que en éstas predomina de forma notable el uso del cuidado de la imagen, a través de la *cortesía positiva*, pues en sus expresiones y forma de ser, son más cercanos o amistosos, ya que tienden a eliminar distancias con facilidad, mientras que en culturas europeas, esto podría considerarse una amenaza o descortesía a la imagen, puesto que prefieren el trato social con distancia (García, 2002:131).

Estas amenazas, de acuerdo con Bravo (2002:169), se presentarán cuando:

- a) Exista un desacuerdo.
- b) Exista una manifestación de soberbia o falta de modestia al hablar de sí mismo.
- c) Presentarse demasiado dispuesto a criticar a los demás.

Por tanto, esto podría incomodar a los interlocutores, dado que las culturas hispanohablantes tienden a ser más afectivas, es decir, que dan mayor importancia al contexto socioemocional (Bravo, 2002:171). Lo que Bosque definiría como uso de la *cortesía informal*, es decir, aquella que induce familiaridad, confianza, cercanía e intimidad. “Es la forma de dirigirse al oyente. Sin indicar convencionalidad en el trato. (...) Estas formas de tratamiento identifican al hablante y al oyente como pertenecientes a un grupo propio distinto de otros” (Bosque, 2000:4040-4041).

En el siguiente capítulo sobre la personalidad del mexicano, se especificarán las particularidades detectadas por este grupo de estudiosos, en cuanto al uso que esta sociedad hace de las estrategias de *cortesía verbal*, ya que tomando en consideración las teorías expuestas, sí cuenta con una particularidad de carácter socioemocional e idiosincrático, pues como retoma de Manes y Wolfson, existen “patrones socioculturales” en las comunidades de hablantes (Bravo, 2002:7), como será expuesto más adelante.

### 2.11.2 Marta Albelda y María de Jesús Barros: Cortesía valorizadora

Albelda y Barros realizan un estudio sobre el uso de la *cortesía en la comunicación*, retoman los modelos de Lakoff, Goffman, Brown, Levinson, Diana Bravo, Briz y Barros, estos últimos, con el desarrollo de su prototipo de cortesía en español.

En esta investigación distinguen para estas sociedades la existencia de una *cortesía valorizadora* que “surge por motivos positivos (colaborar, agradar, apoyar al otro) y pretende, potenciar y lograr un efecto agradable en la interacción. Su intención es la de acercarse directamente al otro, frente a la cortesía mitigadora, en la que el hablante se aleja del mensaje para evitar un daño no deseado al interlocutor” (Albelda y Barros, 2013:20), concepto que reside en una concepción a la de la *cortesía positiva*.

Las autoras clasifican esta perspectiva de la *cortesía* en los siguientes rubros (Albelda y Barros, 2013:20-21):

**I. Cortesía normativa:** Es propia de algunas situaciones comunicativas para las que la tradición cultural o la norma social ha establecido una serie de conductas adecuadas. Suele ser una cortesía de alto grado de ritualización (como las fórmulas rutinarias en situaciones formales).

**II. Cortesía valorizadora directa:** Halaga explícitamente la imagen del interlocutor (como a través del cumplido).

**III. Cortesía valorizadora indirecta:** Se realiza a través de la colaboración discursiva (en el desarrollo del enunciado).

**IV. Cortesía conversacional:** Se vincula con aspectos de la identidad social en la interacción verbal. Permiten el equilibrio social.

**V. Descortesía:** Comportamiento comunicativo no cooperativo. No protege la imagen del otro (como en la burla, ironía, doble sentido, etc.).

**VI. Anticortesía:** Actividad comunicativa aparentemente descortés que deriva en una confrontación discursiva.

Albelda y Barros retoman las aportaciones de Diana Bravo y coinciden en que el uso de las formas corteses tiene que ver con los rasgos socioculturales de cada comunidad de habla, además de considerar características más introspectivas que pueden derivar microvariantes como el género, la edad, la posición social, e incluso, pueden generar estilos de uso particulares (Albelda y Barros, 2013:30). A su vez, señalan que los alcances de las investigaciones previas se han visto limitadas ante situaciones contemporáneas, pues la evolución de las sociedades conlleva a que los usos de habla se diversifiquen con las nuevas generaciones. Los protocolos han cambiado y las relaciones sociales junto con

ellos, a pesar de que los modelos expuestos son un referente, no cuentan con una vigencia en su totalidad, lo que ha motivado el surgimiento de diversas teorías postmodernistas de la *cortesía*.

Para las autoras “la meta última del enfoque postmodernista es desarrollar una teoría universal de la cortesía que pueda ser útil a todas las culturas, para lo cual el investigador ha de concentrarse en cómo se trabajan las relaciones interpersonales durante la comunicación, esto es, en el estudio de cómo se esfuerzan los hablantes en establecer, preservar, deteriorar o mejorar las relaciones entre los interlocutores” (Albelda y Barros, 2013:61). Sin embargo, esto dista de la expectativa, puesto que cada cultura cuenta con creencias muy afianzadas, por lo que una teoría de la *cortesía* que abarque un carácter universal, está lejos de las posibilidades realizables, debido a que consistiría en tratar de modificar conductas que son ya parte de una identidad cultural.

En otros estudios se reconoce también que el hablante mexicano en su *cortesía verbal* recurre al uso de halagos (Lidia Rodríguez), emplea patrones de entonación ostensibles para inferir con mayor claridad las intenciones (lo que Empar Devís reconoce como *fonocortesía*), pretende provocar efectos socioemocionales para conmover (Diana Bravo), emplea una falsa modestia (ya que al mexicano le gusta la adulación), además de demostrar competencias para el uso del sentido del humor, la ironía y el sarcasmo, siendo estas habilidades las que permiten al hablante mexicano persuadir a su oyente para lograr sus objetivos.

## **2.12 Otras consideraciones de relevancia para los estudios de la *cortesía verbal***

### **2.12.1 Jennifer Coates y el lenguaje de género**

Es importante incorporar a estas especificaciones la diferencia existente entre el habla entre mujeres y hombres, dado que en el *corpus* recabado para este análisis se halla presente la particularidad de habla de género. Por ello, es preciso tomar en consideración las siguientes aportaciones.

Jennifer Coates parte de los estudios de Labov y establece que existe una diferencia en el habla de cada género, pues el papel que las mujeres han desempeñado a lo largo de la historia ha influenciado marcadamente en el desarrollo de su lenguaje.



Las diversas circunstancias que ha enfrentado la mujer han limitado su forma de hablar, ya que se le han asignado formas o protocolos propios a su género, a causa de que tanto hombres como mujeres tuvieron en el pasado diferentes formas de interacción, lo que rezagó la presencia de las mujeres en la escena social (Coates, 2000:47), además de aprender las formas “adecuadas” desde una edad temprana, pues se aprende a hablar como “niño” o como “niña” (Coates, 2000:264).

### **Competencias adquiridas en la niñez de acuerdo al género como refiere Coates**

#### **Niñas**

- I.** Crean y mantienen relaciones de igualdad.
- II.** Critican a otros de forma aceptable.
- III.** Interpretan con precisión el habla de otras niñas.

#### **Niños**

- I.** Imponen una posición de dominio.
- II.** Atraen la atención y la conservan.
- III.** Se hacen valer en el uso de la palabra.

Es así, que en las interacciones sociales, el lenguaje empleado por el género masculino ha tenido un mayor dominio, debido a que desde la formación de su personalidad se asume este rol de género. Como se señalaba en el capítulo anterior, los niños aprenden a formar su identidad a partir de la socialización, y es en ella donde aprenden los rasgos distintivos de cada rol.

Coates expone un recuento de cómo desde la edad antigua se ha estigmatizado un tipo de habla particular para cada género, pues los hombres que tenían una mayor movilidad desarrollaban un vocabulario más amplio al de las mujeres que permanecían en el hogar; así como la idea de que las expresiones corteses se atribuían más a las mujeres que a los hombres, mientras que a estos se les apropiaban más las expresiones vulgares. De esta forma se comenzó a controlar, limitar y censurar determinados usos o expresiones del lenguaje para cada género (Coates, 2000:37).

Varias de estas consideraciones se hallan vigentes en la actualidad. Esto se ha evidenciado desde los registros en que se muestra que las expresiones femeninas son más mitigadoras, afectivas y “vacías” —como refiere Lakoff<sup>64</sup>— que la de los hombres.

Sobre los usos de cortesía entre hombres y mujeres, Coates, refiere las siguientes distinciones, las cuales también se encuentran presentes en el *corpus* recabado:

#### **Cuadro 8. Rasgos en el uso de la cortesía verbal de las mujeres**

- Uso de más muletillas.
- Uso de hipérboles y adjetivos vacíos.
- Mayor presencia de tabús y eufemismos en el lenguaje.
- Escaso uso de la vulgaridad.
- Increpan con afecto.
- Expresiones más refinadas e indirectas.
- Mayor sensibilidad en sus expresiones.
- Se mantienen cerca de la norma.
- Uso de respuestas mínimas (coletillas) entre las frases de los hombres.
- Realizan más halagos y cumplidos en la conversación.
- Respetan el orden de los turnos. Evitan interrumpir en las conversaciones.
- Usan más el diminutivo.
- Aseveran en forma de interrogación.
- Hacen uso extremo de estrategias de cortesía positiva.
- Son más solidarias.

#### **Cuadro 9. Rasgos en el uso de la cortesía verbal de los hombres**

- Más cercanos al uso de la cortesía negativa.
- Son solidarios.

Diversos sociolingüistas como Halliday, Calsamiglia, Lakoff, Brown y Levinson, refieren la existencia de estas distinciones, confirmando que las mujeres realizan con mayor naturalidad expresiones corteses. Brown lo comprobó incluso con el *corpus* retomado de una comunidad indígena mexicana, en donde encontró lo siguiente (Coates, 2000:178):

---

<sup>64</sup> Lakoff refiere este hecho como un “déficit” del habla femenino pues adjetivos como “encantador”, “lindo” y hablar con entonación exagerada, lo describe como una actitud débil, poco firme y deficiente, “se decía que para ser tomadas en cuenta se debía hablar como los hombres” (Coates, 2000:22).

### **Hipótesis de Brown sobre el uso de la cortesía en las mujeres**

- “1. Las mujeres utilizan más partículas fortificadoras cuando se dirigen a otras mujeres (por ejemplo, prestan mucha atención a las necesidades de imagen positiva de las mujeres).
2. Las mujeres utilizan más partículas debilitadoras cuando se dirigen a hombres (por ejemplo, se ocupan de proteger a los hombres de una imagen negativa).
3. Las mujeres utilizan más partículas cuando se dirigen a otras mujeres que los hombres cuando se dirigen a otros hombres”.

Por tanto, es cierto que existen asimetrías en las conversaciones, y además de la posición social, estatus, edad u otro rango, el género en ocasiones representará esta distancia social. En la actualidad están surgiendo nuevas formas en la lingüística homosexual por las nuevas comunidades de práctica, sin embargo, estas formas de comportamiento verbal se realizarán, de acuerdo con Coates (2000:361), desde una perspectiva combinada de géneros.

#### **2.12.2 Marcadores gramaticales como apoyo en expresiones de *cortesía verbal***

Autores abordados en esta tesis como Ignacio Bosque, Irene Buchanan, Escandell Vidal, Diana Bravo y Jennifer Coates, entre otros, han destacado la función de marcadores e interjecciones como elementos de apoyo para las expresiones corteses. Pues partiendo de la premisa de Grice, que señala que una intención puede ser expresada aun sin la articulación de un enunciado, se puede precisar que estas micro expresiones, — monosilábicas en su mayoría— tienden a mitigar los actos de habla, pues disminuyen el impacto de las expresiones directas, o bien, denotan que los interlocutores mantienen atención en la conversación.

Los marcadores no tienen un significado conceptual, pues su significado es de procesamiento. Se distinguen e interpretan por los participantes del discurso y su significado lo determina el contexto, favoreciendo las condiciones del discurso.

#### **Funciones de los marcadores durante la conversación**

- a) Pertinencia.
- b) Expresividad.
- c) Enfatizan.
- d) Organizan y dan pie a comentarios y reacciones en el turno de la conversación.
- e) Conectan enunciados.
- f) Denotan cortesía y afecto.

- g) Estimulan la imagen del orador.
- h) Mitigan y atenúan.

Aunque son palabras muy breves son recurrentes en las conversaciones con una función atenuadora o mitigadora, lo que las incorpora como parte de expresiones corteses. Y en el registro realizado se encontró que los oradores hacen uso de estos marcadores como parte de la cortesía en la conversación debido a que dan mayor expresividad a sus enunciados.

En este capítulo se precisó como la *cortesía verbal* está ligada a la personalidad de las sociedades, permite el orden, la construcción de una imagen individual, del otro y del grupo, así como para la consecución de acciones; aunque en la actualidad, están surgiendo nuevas formas, nuevos lenguajes, que afectarán desde luego, o derivarán, nuevas teorías para su estudio, partiendo que estas se fortalecen a partir de su uso.

### III. *MEXICANIDAD*: HERENCIA Y ESENCIA DE LOS MEXICANOS

Este trabajo de tesis corresponde al estudio de la *cortesía verbal* en hablantes mexicanos, por ello, en los capítulos preliminares se han expuesto los conceptos y teorías que servirán de referencia para este análisis.

Como se abordó en el primer capítulo, cada grupo social cuenta con un capital lingüístico, el cual se basa en sus concepciones culturales lo que permite la construcción de una identidad propia con peculiaridades que los distinguen ante los demás, razón por la cual, en este apartado se especificarán las más representativas de la sociedad mexicana.

¿Por qué es importante reconocer estos rasgos? En el segundo capítulo, se mencionaron también los argumentos sobre el origen de las principales teorías de la *cortesía verbal*, las cuáles, representan una normativa para el comportamiento lingüístico de los hablantes, debido a que la evolución de estos estudios permite comprender que estas conductas corresponden a las convenciones culturales de cada grupo y las formas en que asumen estas normas, pues a pesar de que la *cortesía* es un valor universal, cada grupo social la interpreta y la ejecuta de acuerdo con sus creencias y concepciones del mundo, pues como señala Duranti (2000:48) “la cultura es la que nos diferencia de otras sociedades”, por este motivo es necesario identificar aquello que caracteriza a los hablantes mexicanos.

“México es una realidad, y toda realidad posee significantes que deben ser interpretados” (Basave, 1990:74), bajo este preámbulo, en este capítulo se presentarán algunas de las características de la sociedad mexicana, a partir del análisis de la *Teoría de la Relevancia* de Sperber y Wilson, que como se ha señalado, tiene un carácter más introspectivo fundamentado en el proceso de interpretación de las inferencias que realizan los hablantes, cuya comprensión es posible a partir de un conocimiento mutuo, — implícito en la cultura misma—, vinculado al entorno y bagaje cultural que se comparte<sup>65</sup>.

Los conceptos que se mencionarán como rasgos de la *mexicanidad* se han considerado debido a que estos momentos históricos han marcado la personalidad del

---

<sup>65</sup> Max Weber lo refiere como “un tipo de relación social donde la acción está inspirada en un sentimiento compartido de pertenecer a un todo social, es decir, de lo que los antropólogos han llamado *cosmovisiones* que permiten que haya comunicación y acciones concertadas entre individuos” (citado en Lomnitz, 1993:346).

mexicano y a pesar de que son parte de su pasado, son vivencias que se han arraigado en el inconsciente colectivo de la sociedad mexicana y que sale a relucir en su comportamiento, en su concepción del mundo y como se refiere en este caso de estudio, a través de su *cortesía verbal*.

Para el análisis de este fenómeno, se analizó el registro de 118 hablantes mexicanos en situaciones cotidianas, desde posiciones diferentes, ya sea en condiciones simétricas o asimétricas, siendo de clases sociales desiguales —aunque con predominio de la clase media por los contextos espaciales en que fueron grabadas las conversaciones—. Se hallaron coincidencias en el uso de estrategias y expresiones de su *cortesía verbal*, cuya justificación se encontrará en la conformación del pensamiento colectivo<sup>66</sup> de la comunidad lingüística de la Ciudad de México, que se ha adquirido de acuerdo a las circunstancias históricas que se expondrán a continuación.

### **3.1 Consciencia social de los mexicanos**

Retomando las ideas de Halliday (1982), el lenguaje es fundamental para la evolución del hombre y sus sociedades, ya que a través de éste se da la integración de los individuos a la colectividad, y con ello, al aprendizaje de normas, códigos, creencias, usos y costumbres que en conjunto conformarán las representaciones mentales de cada grupo, sustentando con ello, su cultura. Para adquirirlas, no basta sólo ocupar el mismo espacio territorial, si no también tener en cuenta el pasado histórico, social y cultural de cada grupo (De Alba, 2007:63), factores que determinarán el establecimiento de su identidad colectiva.

De forma general los estudiosos suelen señalar que México como nación se ha edificado a partir de seis grandes etapas en su historia, las cuales aportaron elementos fundamentales para su despertar social, mismos que han perdurado hasta la actualidad y que se manifiestan en la personalidad de sus habitantes pues como señala Basave “la estructura histórica de esta realidad social (...) presenta una unidad fundamental con sus constantes mexicanas: comunidad lingüística, comunidad geográfica, comunidad histórica y comunidad cultural” (1990:112). Es así como Agustín Basave (1990), Antonio Oriol (1993) y Gutiérrez Vivó (1998) coinciden en que los momentos que cimentaron la

---

<sup>66</sup> O “conducta cultural” como denominaría Freud (1976:37).

ónica del mexicano fueron la época prehispánica, la conquista, la independencia, el movimiento de reforma, la revolución y la llegada de la modernidad; miscelánea de ideales que a la fecha nos forma, nos moldea, nos permite construir representaciones mentales, imaginarios comunes, e identificarnos y reconocernos como “mexicanos”. Basave refieren que “México, como toda nación, es una sociedad natural humana, forjada por la unidad territorial, consuetudinaria e idiomática; perfeccionada por una comunidad de vida y de consciencia social” (1990:107).

### **3.1.1 El mundo prehispánico<sup>67</sup>**

Las civilizaciones indígenas simbolizan el origen de nuestra cultura, debido a que representan las raíces de nuestra mexicanidad. Culturas como la Olmeca, Maya, Azteca, Zapoteca, Totonaca, Tarahumara, Purépecha y Mixteca, —por señalar las más relevantes—, instauraron el pensamiento prehispánico a partir de sus mitos y cosmogonías. A través de sus creencias politeístas definieron las jerarquías que instituyeron un orden social, permitiendo con ello, el desarrollo de sus imperios, así como la instauración de valores que enaltecían el amor al hombre y a la naturaleza, siendo el lenguaje, una de las principales formas para expresarlo.

Un rasgo característico de estos habitantes fue la sensibilidad que se expresó a través de sus conocimientos como fue mediante el arte, la ciencia, la literatura, la escritura, la gastronomía, la agricultura, y demás ramas, todas ellas, enfocadas y dedicadas a la naturaleza y al cosmos. El sacrificio y el honor fueron parte de sus motivaciones, otorgándoles un sentido de valor y dirección a sus vidas (Basave, 1990:257-285). Muchas de las prácticas, costumbres y tradiciones realizadas por nuestros ancestros están inmersas en la personalidad del mexicano contemporáneo, ya que hoy forman parte de nuestro legado cultural.

---

<sup>67</sup> Estudiosos de la óptica del mexicano refieren los siguientes periodos de la historia de la nación debido a que determinaron una personalidad colectiva de la mexicanidad así como rasgos y pensamientos que aún se mantienen vigentes en la actualidad.

**Canto de Nezahualcōyotl de Acolhuacan  
con que saludó a Motecuzoma el Grande,  
cuando estaba éste enfermo<sup>68</sup>**

*Soy Nezahualcōyotl y mi abanico de plumas de quetzal  
está erguido derramando flores.  
Vengo de Acolhuacan.  
Oídme, por favor, elevaré mi canto  
para dar deleite a Moteuczomatzin ...  
Tantalilili papapapa achala.  
¡Sea para bien, sea para bien!*

Existe como antecedente el registro del comportamiento cortés en las civilizaciones prehispánicas, un ejemplo de ello es la cultura náhuatl que se distinguió por el uso de expresiones reverenciales y afectivas en su vida cotidiana. La *cortesía* era parte de un lenguaje honorífico hacia sus jerarquías y de un lenguaje afectivo hacia sus seres próximos, “cuando se emplea el lenguaje honorífico, todos los elementos de la frase que están expresando aparecen invariablemente en su forma reverencial y esto le da belleza y sonoridad a la lengua hablada” (Silva, 1993:130), en este sentido se evidencia que se apoyaban tanto de la gramática como de elementos extralingüísticos —como es la entonación— para hacer ostensible esta retórica de lo cortés. Se implementaron también sufijos como *tzin* y *tli*, para enfatizar las formas corteses y reverenciales, así como para expresar diminutivos hacia los integrantes de su familia o amistades.<sup>69</sup> Escalante (2011:268) refiere que sus formas corteses eran esmeradas y abundantes, y al igual que en las sociedades modernas, estas estrategias se inculcaban desde la niñez y existían formas particulares para el trato a los ancianos, la pareja, los hijos y las jerarquías. Escalante (2011) también señala que incluso existieron formas estereotipadas en sus expresiones corteses, las cuales tenían como finalidad crear un ambiente favorable, demostrar afecto y proximidad. “Los nobles nahuas cuidaban mucho su imagen pública,

---

<sup>68</sup> *Poesía náhuatl III. Cantares mexicanos*. Manuscrito de la Biblioteca Nacional de México. Segunda parte (formato PDF), 2a. ed., paleografía, versión, introducción y notas explicativas de Ángel María Garibay K., México, Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Históricas, 1993 (Serie Cultura Náhuatl. Fuentes 6), [www.historicas.unam.mx/publicaciones/publicadigital/libros/poesia\\_nahuatl/085\\_03.html](http://www.historicas.unam.mx/publicaciones/publicadigital/libros/poesia_nahuatl/085_03.html), consultado el 1 de marzo de 2024.

<sup>69</sup> “Son muchos los indicadores que sirven para expresar el lenguaje honorífico en lengua náhuatl, pero todos ellos son utilizados como sufijos en las inflexiones verbales y solamente el sufijo *-tzin* es el que se emplea para expresar reverencia en nombres propios, nombres comunes, pronombres, adjetivos, etcétera. Generalmente en los sustantivos, después del sufijo de cortesía, va la partícula *-tli*, cuando son utilizados en estado absoluto, es decir, sin relacionarse con ningún género de partículas o con otras palabras” (Silva, 1993:128), algunos de los ejemplos que refiere Silva (1993) son: *temachtihqui* (maestro, el que enseña a otros), *temachticatzintli* (respetable maestro), *cihuatl* (señora), *cihuatzintli* (respetable señora).



precisamente porque su conducta presuntamente virtuosa estaba uno de los argumentos legitimadores del poder que detentaban” (Escalante, 2011:266). Esta información no sorprende, debido a que son formas que se han heredado y perdurado, y que en la actualidad, se reconocen como parte de una normalidad en los hábitos de la sociedad mexicana.

Como parte de esta herencia viva, —y en lucha por su supervivencia—, actualmente se mantienen en uso 68 lenguas indígenas en el país, pertenecientes a 11 familias lingüísticas indoamericanas<sup>70</sup>, lo que sugiere que muchas de las cosmogonías y valores de estas culturas son parte de las realidades contemporáneas, que no sólo nos hermanan a nivel nacional, sino que representan también parte del legado de las civilizaciones de Mesoamérica, realidades que convergen con el pensamiento moderno y las mezcla en una realidad híbrida.<sup>71</sup>

### **3.1.2 Época colonial**

La conquista resultó un acontecimiento disruptivo para las civilizaciones indígenas que ocupaban el territorio nacional. Éstas se conformaban, como ya se ha señalado, por diversas comunidades cada una con lenguas, deidades y sistemas de organización ciudades-Estado propios que les permitía llevar una vida en orden. Sin embargo, no todas las civilizaciones indígenas mantuvieron un contacto directo con los españoles, siendo esta la razón de la prevalencia de algunos usos y costumbres que no fueron modificados en un primer momento.

La llegada de los españoles detonó un mestizaje cultural, que se dio a partir de los procesos de evangelización e instauración de un gobierno y educación acorde con la ideología de occidente, lo que trajo consigo nuevas formas de organización (Arizpe, 1993:265). De acuerdo con De la Peña, los primeros pobladores extranjeros que colonizaron y ocuparon las tierras mexicanas fueron sacerdotes, comerciantes, artesanos y militares, mismos que instauraron el desarrollo del sistema administrativo, mejoras en

---

<sup>70</sup> De acuerdo con el Instituto Nacional de las Lenguas Indígenas, [quien se encarga de su preservación, desarrollo y difusión], estas familias son la: Álgebra, Yuto-nahua, Cochimí-yumana, Seri, Oto-mangue, Maya, Totonaco-tepehua, Tarasca, Mixe-zoque, Chontal de Oaxaca y Huave, mismas que han generado alrededor de 364 variantes lingüísticas, siendo México, uno de los países con mayor diversidad lingüística en el mundo. Información consultada en el Catálogo de las Lenguas Indígenas Nacionales, disponible en <https://www.inali.gob.mx/clin-inali/>, consultado en septiembre de 2023.

<sup>71</sup> Lo que sería el mestizaje entre las cosmogonías indígenas, la cultura hispánico-católica, el humanismo latinoamericano, y, la era tecnológica que vivimos hoy en día.

la agricultura y los avances tecnológicos. Su expansión territorial determinó el surgimiento de jerarquías, la explotación de recursos y con ello, el levantamiento de nuevas ciudades, de las que la Corona y la Iglesia, tenían el control principal (en Arizpe, 1993:267). “Toda cultura tiene sus valores propios, tan dignos de estudio y atención como aquellos de la que se presenta como modelo: la cultura europea. Al hacernos conscientes de nuestras peculiaridades el historicismo ha impulsado a las culturas no europeas a interpretar sus propias y privatisimas maneras de concebir el mundo y el hombre” (Uranga, 2013:34).

Los antiguos habitantes fueron evangelizados y adquirieron una nueva cosmovisión, a través de otros valores espirituales, el aprendizaje de una lengua castellana<sup>72</sup>, nuevas formas de expresión artística y una religión distinta a la de sus ancestros (Oriol, 1993:54), que con el paso del tiempo estimuló en los españoles nacidos en tierras mexicanas un sentimiento de patriotismo y pertenencia (Gutiérrez Vivó, 1998:37).

Fue así como en esta etapa, se dio una simbiosis entre las tradiciones indígenas, establecidas con un sistema de organización propio, —a partir de su educación, literatura, artes, ciencias, medicina, arquitectura, religión y otras materias—, y lo adquirido durante la conquista con las que se emanó un mestizaje intercultural, ya que no sólo se recibieron influencias de occidente con los españoles, sino también de civilizaciones orientales como las culturas china, japonesa y filipina principalmente, mediante la interacción e intercambios comerciales en los puertos establecidos en Guerrero, Veracruz, Yucatán, Nayarit y Baja California, por señalar algunos; así como de la cultura africana, por los esclavos que acompañaban a los conquistadores, además de aquéllos que se infiltraron como ilegales en estas rutas y que permanecieron en el territorio mexicano.

En la etapa prehispánica las antiguas civilizaciones contaban con sus propios dialectos, sin embargo, ante el surgimiento de la Nueva España la lengua comenzó a unificarse en el territorio nacional, siendo el castellano el lenguaje de predominio en la sociedad. Esta época fue determinante en las formas de usar expresiones de cortesía

---

<sup>72</sup> En México se creó un nuevo español después de la conquista que fue adoptado tanto por los indígenas como por los africanos que venía como esclavos (Bertolotti, 2015:112), creando con ello, un mestizaje lingüístico, puesto que las formas de emplear el lenguaje fueron usados como una aproximación de las formas españolas (Bertolotti, 2015: 139), lo que se replanteó como una nueva realidad y estructuras dentro de las relaciones sociales.

puesto que existía una marcada división de grupos sociales y un amplio sentido de respeto a las jerarquías como se demostró con el tratamiento pronominal<sup>73</sup> presente con mayor frecuencia en los saludos y las despedidas, algunos ejemplos de expresiones empleadas fueron *Señor licenciado, Ilustrísimo Señor, Su Seguro Servidor, Don, Doña, Muy señora mía, Soy con la mayor consideración y respeto atento y seguro servidor de vuestra merced que sus pies (o su mano) besa*<sup>74</sup>, este tipo de registros se han recuperado gracias a la correspondencia de la época virreinal, en la que el exceso de adjetivos y sustantivos en estas expresiones era parte de la *cortesía verbal*. Algunas expresiones aún siguen vigentes en nuestra sociedad y se hace ocasionalmente como al escribir algún documento formal que con frecuencia se suele iniciar con un *Estimado /a* y se termina con un *saludos cordiales*, parte de la herencia de este pensamiento y comportamiento lingüístico.

### **3.1.3 Movimiento de independencia**

La independencia de México representó una lucha de élites en la que nadie se sentía mexicano (Gutiérrez Vivó, 1998:37), fue una guerra de castas que buscaba el surgimiento de una nueva sociedad nacional (Lomnitz, 1993:361). La emblemática figura de la Virgen de Guadalupe representó un símbolo de unidad, pues motivó a indios, esclavos y mestizos para levantarse en armas ante la Corona española, desde un movimiento encabezado por un cura, que conllevó a la liberación del Virreinato y un mayor afianzamiento con la Iglesia. Estos ideales representaron más allá de una lucha política, una lucha por construir y respaldar una anhelada y legítima identidad nacional (Lomnitz, 1993:361). El movimiento de independencia fue un momento crucial para el auge del cristianismo en la nueva sociedad mexicana.

### **3.1.4 Guerra de Reforma**

En esta etapa surgió el nuevo pensamiento liberal, movimiento encabezado por Benito Juárez, quien representaba el surgimiento de una nueva gobernabilidad y forma de pensamiento (Arizpe, 1993:268). Esta lucha social separaba a la Iglesia de los asuntos del Estado y permitía la libertad de culto. Fue una época de guerrillas entre bloques

---

<sup>73</sup> Cabe señalar que este tipo de tratamiento codifica significados sociales, culturales y pragmáticos (Bertolotti, 2015).

<sup>74</sup> Company, Concepción, Conferencia "Gramática, cultura e identidad I. La cortesía virreinal e independiente", presentada en el Colegio Nacional el 17/12/2022, consultada en <https://www.youtube.com/watch?v=eOQu5Pg0D18yt=4809s> el 1 de marzo de 2024.

conservadores y liberales, en donde la sociedad se encontraba de igual forma fragmentada. Sin embargo, el bloque liberal influenciado por las corrientes positivistas de occidente, motivó el progreso social y científico con la fundación de escuelas públicas y otorgó un acceso a la educación laica, obligatoria y gratuita, instituyendo con ella, los valores humanos universales y de difusión científica, colaborando con ello, a la construcción de los ideales colectivos de “nación” (Aguilar, 1998:39).

Benito Juárez se convirtió en un emblema e ideal que fortaleció la identidad nacional por sus raíces indígenas y la lucha por los derechos de los ciudadanos al instaurar en su gobierno la república y el enaltecimiento de la figura del campesino.

### **3.1.5 Revolución mexicana**

Claudio Lomnitz refiere que posterior a la guerra de reforma se conformaron diversas ideologías comunitarias “que sirvieron o que obstaculizaron la formación del sentimiento de nacionalidad mexicana” (1993:346). La corriente revolucionaria surgió ante la búsqueda de los campesinos por mejores condiciones de vida, pues en este tiempo, la vida rural estaba en decadencia, debido a que enfrentaban condiciones de pobreza extrema, enfermedades que incrementaban la mortandad, así como la falta de instrucción educativa, razones por las cuales los campesinos lidiaban para alcanzar un bienestar social (Oriol, 1993:61).

En el régimen de Porfirio Díaz existió un amplio rango entre las distancias sociales, ya que o se era del campo o se era noble. Pues bien, durante su mandato, Díaz proveo al país de una modernidad con influencias europeas en la que la gente pobre representó la mano de obra para que esto fuera posible. La evolución de la tecnología, la mejora de espacios urbanos y el desarrollo social —solo para unos cuantos—, contrastaron entre la vida rural y la vida urbana de los ciudadanos, trayendo consigo también, la institucionalización de la corrupción<sup>75</sup>, como forma de progreso social (Oriol, 1993:63).

El resultado de este movimiento revolucionario detonó en el redescubrimiento del país, desde un sentido político y mental (Gutiérrez Vivó, 1998:38).

---

<sup>75</sup> Esta aseveración puede parecer algo fuerte, sin embargo, se expresa en el sentido de que se hace indispensable para triunfar en el sistema (Oriol, 1993:64).

### **3.1.6 La llegada de la modernidad**

Durante el gobierno de Lázaro Cárdenas, el país se modernizó y el pensamiento social se encauzó hacia el progreso, redefiniendo con ello el ámbito social, el ámbito laboral y educativo, sus formas de actuación y recreando un nuevo concepto de identidad nacional (García, 2006:39).

Ante la mejora de las condiciones de vida en la sociedad mexicana se dio un fenómeno de migración hacia las ciudades, dando con ello auge a las nuevas clases sociales urbanas, (denominada por Tamarit [2012] como “pequeña burguesía”), mejor caracterizadas como clase media. Esta nueva distinción entre los habitantes de la sociedad mexicana, modificó la estructura social y con ello, el estilo de vida al que estaban acostumbrados (García, 2006:20). Las condiciones económicas de las urbes se modificaban y con ello, las relaciones de poder. Para la década de los años 70’s trajo consigo una diversidad de movilizaciones sociales de sectores que buscaban visibilidad y progreso social, como fue la revolución estudiantil y la corriente feminista.

La sociedad mexicana comenzó a experimentar los beneficios del progreso social, producto de la nacionalización del petróleo, suceso que dotó de estabilidad y crecimiento económico a esta sociedad. Este acontecimiento, significó un resurgimiento del proletariado y de una nueva clase burguesa motivando así, la emancipación de la clase media (Tamarit, 2012:21), mientras que para el campo, instauró una reforma agraria que aseguraba las tierras para los campesinos y los indígenas, reduciendo con su apogeo las desigualdades sociales.

“Un rasgo muy conocido del proceso de urbanización mexicano ha sido su carácter preeminente o concentrado en una urbe principal, que es la Ciudad de México” (Tamarit, 2012:54), esto significa, que la gran ciudad comenzó a poblarse por individuos de diversas regiones de la República Mexicana, al representar la modernidad y el progreso social. Como refiere Guerrero (2007), esta ciudad representaba el corazón de la República y un punto de identidad nacional como capital del país. Este rasgo es de suma importancia, puesto que la muestra del presente análisis fue recabada en esta ciudad por hablantes que han heredado la visión de aquellos antecesores que migraron de sus provincias a esta urbe, en búsqueda de mejores condiciones de vida.

Como se ha expuesto, cada época ha representado una crisis de identidad para los mexicanos, sin embargo, en cada una de estas etapas ha predominado el concepto de unidad, pues “el imaginario mexicano (...) se gesta como *magma de significaciones* [Castoriadis, 1975] en su historia de quiebres, rupturas y conformación de instituciones. El de hoy es un imaginario que ebulle entre la historia (el mito y el arquetipo), la tradición, la modernidad y el nuevo proyecto de nación (la utopía imaginada)” (Guerrero, 2007:281).

El concepto de nación fue definido por Lomnitz, como un “sentimiento de pertenencia a una comunidad” como parte de un “territorio compartido, o a una historia, una lengua, una religión, o una raza en común” (1993:344).

La evolución de la sociedad mexicana se ha construido culturalmente desde estas vivencias, los cambios en la concepción del mundo que vienen desde una cosmovisión politeísta hasta la imposición de un solo Dios, una transformación híbrida del pensamiento social, de las carencias, mestizajes y choques culturales que han tenido como consecuencia la construcción de una identidad colectiva, creada y recreada desde una cotidianidad, que define nuestra realidad día a día, “cambian los caracteres culturales nuestros; pero queda indestructible el dato esencial: México” (Basave, 1990:142), por ello, los mexicanos somos nuestro pasado, presente y futuro, somos vida en movimiento.

“El mundo simbólico, que incluye la consciencia de sí, las ideas sobre las cosas, la interiorización de roles sociales y de situaciones, es un mundo socialmente elaborado porque se genera y se reconstruye en el acto social” (Guerrero, 2007:289).

Hoy en día, este mestizaje cultural junto con la evolución del pensamiento, refleja cómo se ha construido esta idiosincrasia, esta esencia y este “ser mexicano”.

### **3.2 Rasgos de mexicanidad**

En esta sección se propone reconocer cómo los rasgos distintivos de la cultura mexicana se encuentran implícitos en nuestro lenguaje, —y para el caso de este análisis desde nuestro comportamiento verbal—. Por ello, se describen algunas de las características y rasgos más destacables de esta sociedad que se han conformado como parte de su imaginario social, que “es lo que mantiene unida a una sociedad y le otorga su singularidad propia, diferenciándola de otras sociedades y de la misma sociedad en diferentes épocas” (De Alba, 2007: 54).

El mexicano tiene una esencia que diversos autores han determinado como *mexicanidad*, esto es, de acuerdo con Basave (1990:112), “un estilo colectivo de vida expresado en la voluntad, en la consciencia y en el sentimiento de los mexicanos”, es aquello que perdura, y no se adquiere en las instituciones, sino en la vivencia de ser mexicano, “esa mexicanidad que se traduce en un comportamiento una indumentaria, una imagen, un folklore, una lengua peculiarmente hablada, un enmascaramiento ante la inseguridad. La mexicanidad no se inventa ni se aprende; se hereda y se descubre. Y si se puede, se incrementa” (Basave, 1990:114); a pesar de que diversos autores han explicado el término, la definición de Basave me parece que es una de las más completas al incluir la mayoría de lo que nos representa.

“La mexicanidad no se inventa caprichosamente, sino que se descubre en la historia” (Basave, 1990:114), por ello, *ser mexicano* y tener una *mexicanidad* es producto de los acontecimientos que han marcado su historia. La sociedad mexicana y su cultura son un *collage* de pensamientos, cosmovisiones, creencias y expresiones, que le atribuyen rasgos distintivos y diferencia de otras naciones.

Pero ¿qué es aquello que se determina como “peculiar”? es lo que “nuestras creaciones culturales, nuestra habla, nuestros comportamientos nos singularizan, nos expresan y nos recrean” (Basave, 1990:144), es aquello que se manifiesta en una personalidad de la que historiadores y antropólogos destacan en los siguientes rasgos, que se hayan como un perfil psicológico colectivo hallado en una constante histórica y que son:

### **3.2.1 Religiosidad**

Diversos antropólogos reconocen la religiosidad como el rasgo más distintivo de esta cultura. Es, como referiría Cecilia Frost, “la característica más típica del alma mexicana” manifiesta a través de un conmovedor y profundo catolicismo (referida en Basave, 1990:400).

Por su parte, Agustín Basave (1990), en su obra *Vocación y estilo de México. Fundamentos de la mexicanidad*, enumera diversas tipologías de este rasgo, desde referencias propias y de otros estudiosos de la óptica mexicana; destaca en primer lugar, que la religiosidad se ha representado como una constante en todas las épocas de la historia de México.

Para Freud, la misión de la religión se halla en dar fuerza y seguridad a las culturas, “compensar las deficiencias y los perjuicios de la cultura, tomar en cuenta las penas que los seres humanos se infligen unos a otros en la convivencia, velar por el cumplimiento de los preceptos culturales que ellos obedecen tan mal. Se atribuirá origen divino a los preceptos culturales mismos, se los elevará sobre la sociedad humana, extendiéndoselos a la naturaleza y al acontecer universal” (Freud, 1976:18). Freud verá en la religión una guía para hacer el bien con el propósito y anhelo de tener una recompensa al final de su existencia, como lo apoya De la Peña y otros autores, al considerar la religión como un control moral, ético y de comportamiento (1993:276).

Basave (1990) refiere que el mexicano se apega a mitos que le dan sentido de protección y esperanza. El mexicano se sabe y reconoce como creación de un Dios que define su destino, puesto que tiene miedo a la incertidumbre. Los mexicanos son individuos de fe desde su pasado prehispánico hasta la actualidad con su dogma cristiano, y a través de sus creencias, imploran el perdón de sus culpas y la salvación. Tienden al ofrecimiento, al sacrificio y a las oraciones, debido a que mediante estas mandas liberan su angustia. Siendo así que el mexicano se constituye desde un humanismo teocéntrico.

“Estamos marcados de tonalidad, estilo, prosapia, color, y sabor hispano-indígena. Portamos nuestro pasado —pirámides, virreyes, criollismo, mestizaje, Independencia, Revolución— pero no en soledad, sino en comunión manifiesta o secreta. El estoicismo cristiano, cristalizado en actitud impasible, es una invariante de la mexicanidad en la historia” (Basave, 1990:169).

Existe una “cristianización” de sus usos y costumbres, en la que hasta los mexicanos ateos terminan participando de ello de forma inconsciente, puesto que esta religiosidad es parte de un estilo de vida que se ha caracterizado como parte de nuestra nación. Pues como se refiere en el Censo de 2020, realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el 77% de la población mexicana profesa la religión católica.<sup>76</sup>

Béjar (1981), ve también en esta religiosidad una práctica por conveniencia, señalando que el mexicano no es profundamente religioso, sino que está acostumbrado a “pedir para vivir” (226), puesto que vive en la espera del milagro. Esta forma de

---

<sup>76</sup> Consultado en <https://www.inegi.org.mx/app/indicadores/?ind=6200240301ytm=6#D6200240301>, en julio de 2023.



pensamiento es parte de la cultura que se transmiten los individuos y que se arraiga desde la infancia; la religiosidad “son ilusiones, cumplimientos de los deseos más antiguos, más intensos, más urgentes de la humanidad; [y] el secreto de su fuerza es la fuerza de estos deseos” (Freud, 1976:24).

### **3.2.2 Ornamentalidad**

El mexicano es ornamental en el sentido estético de su forma de ser. Es cuidadoso de las formas y no le basta las enunciaciones desde la simplicidad de los actos. En todos los sentidos, arte, música, vestimenta, y específicamente el habla, tiende a decorar, maquillar o adornar lo que quiere transmitir, incluso recurriendo en ocasiones a la hipercorrección.

Lingüísticamente, desde la época prehispánica se elaboraban poesías que recurrían a una retórica figurativa, expresada mediante metáforas, en donde se pule la forma de ver y expresar el mundo. Este hombre prehispánico “escoge el camino de la fantasía en el lenguaje” (Basave, 1990:207), ya que, si bien las corrientes de pensamiento evolucionaron, este rasgo se mantuvo puesto que en la época novohispana se introdujeron en las formas expresivas la agudeza mental, un ingenio delicado, el desarrollo de una personalidad pulida, una fina cortesía, una curiosidad vital y una oblicuidad en el tacto social, elementos distintivos y ahora propios, de su estilo retórico (Basave, 1990:428).

### **3.2.3 Generosidad y cordialidad**

La sociedad mexicana es afectiva, vive las emociones que le enseñan a sentir, mismas que son “aprendidas y preservadas en el marco de comunidades ligadas por lazos de reconocimientos epistémicos y emocionales” (Ponce, 2014:49). José Vasconcelos, reconoce al mexicano como humano y caritativo, rasgo que manifiesta mediante la suavidad en su trato, comportamiento que se da como mestizaje de su pasado indígena, así como de las enseñanzas que los evangelizadores les aportaron (en Basave, 1990:158).

Algunos demuestran una “abundancia de amor” por el prójimo, le es fácil disminuir distancias, mostrar simpatía ante los extraños y generar acercamientos. Entre los mexicanos no se ven como extraños, es común ayudar al otro, romper el hielo y dialogar entre desconocidos, aunque en ocasiones puede emplear esta conducta como estrategia para insinuar de forma indirecta sus intenciones.

### 3.2.4 Barroquismo

Lo barroco viene de un miedo al vacío. Esta corriente artística se trasladó a la personalidad de los mexicanos. Lo manifiesta en diversos ámbitos, y en cuanto al lenguaje, lo expresa de una forma particular.

El mexicano tiene gusto por los excesos, esto se refleja en sus espacios, así como en sus expresiones —pues como refería Ryszard Kapuscinski, al mexicano no le gustan los vacíos— “gusta de *rodeos* para ser menos vulnerable y para saber a qué atenerse” (Basave, 1990:167), Basave lo refiere “no tan sólo como un horror al vacío, sino como a [una] apasionada abundancia de formas sobre soporte clásico, como patetismo vital trascendente” (1990:203).

Emplea esta forma para evitar ser directo, y recae en el “rodeo” ya que “la clave del circunloquio, del rodeo en la expresión, que caracteriza al mexicano estaba en esa búsqueda de confirmación impuesta por la fatalidad histórica” (Basave, 1990:207).

Concepción Company (2023) presenta un ejemplo con el que varios mexicanos podrían sentirse identificados al señalar que “este estereotipo de que los mexicanos son corteses, le dan vueltas y necesitan decir ‘*sería tan amable de regalarme un vaso de agua*’, mientras un español dice ‘*un vaso de agua*’”.

El mexicano no se enfrenta, lo evita a través de esta estrategia, antes de decir lo que quiere decir (Béjar, 1981:83) lo que incluso se ha referido como *cantinfleo*, basado en el personaje popular de Mario Moreno *Cantinflas* que se distinguió por este abuso de estrategias, a manera de destacar su comicidad.

*Patriotas de la patria, ¿sabéis lo que esta palabra se significa?  
Porque si no lo sabéis no seré yo quien os lo explique, porque para eso están los que sí lo saben. No estoy yo para que lo diga, ni ustedes para que lo oigan, ni es chisme tampoco, pero estamos en guerra. ¿Y por qué estamos en guerra? Por tres razones: la primera, la segunda y la tercera*

Fragmento de discurso del personaje *Cantinflas*, película *Un día con el diablo*, 1945

Esta “ironía socrática de no ir directamente al grano sino a través de un rodeo, es a veces tan difícil de traducir, que nos explica el que *Cantinflas* ironizado, haya logrado la nebulosidad del verbo, hasta llegar a la incomprendibilidad” (Béjar, 1981:83), como parte del humor, de una mitigación para decir algo de forma indirecta, este tipo de

diálogos o formas de expresarse se han hallado como un tipismo mexicano, quizá no en esta forma extrema, pero sí con esta influencia de verbosidad en su estilo en el diálogo.

### **3.2.5 Servilismo**

El mexicano es obediente, aunque sea en contra de su voluntad. Esta visión se ha heredado desde el vínculo con sus dioses prehispánicos hasta con sus conquistadores. Este tipo de comportamiento predominó en la colonia, y más adelante, en cada momento que los pobres fueron sometidos. Se hizo parte de una normalidad rendir obediencia y mostrarse servil en todo momento, es decir, introduciendo grados de formalidad en las situaciones y estableciendo con ello las posiciones sociales.

La humildad ha sido parte de los rasgos permanentes del mexicano, por ello, tiende en varias situaciones de su cotidianidad a generar asimetrías, acostumbrado a colocarse en un papel de inferioridad durante las interacciones, aunque esto sea sólo de manera figurativa. Siempre pidiendo perdón, permiso u ofreciendo disculpas, se coloca en una posición inferior esperando la aprobación del otro. Samuel Ramos reconoce esta actitud como “entregarse servilmente al valor que se reconoce como superior” (en Uranga, 2013:71).

### **3.2.6 Sentido del humor**

Se distingue a la sociedad mexicana de otras culturas por su peculiar sentido del humor. Bromea en cualquier situación y es capaz de burlarse de sí mismo, a través de la ironía o el sarcasmo (Basave, 1990:203). Portilla, Béjar y Ramos, son algunos de los autores en estudiar esta fenomenología que denominan “relajo”, entendiendo esta conducta como “falta de seriedad”. El relajo requiere gente, ambiente, público, por ello “echar relajo es perder la seriedad” (Béjar, 1981:158).

El relajo sale de la tabla de valores, es hacer burla, es irracional, es reír ante lo ilógico, sin embargo, no se debe confundir con el sarcasmo, puesto que el primero puede generar diversión, y el segundo, ofensa e incomodidad (Béjar, 1981:164).

### **3.2.7 Resentimiento**

Samuel Ramos es el principal exponente de esta teoría que afirma que el mexicano trae en su psicología colectiva una sensación de resentimiento. Ello, como parte de todos los

procesos históricos en que ha experimentado frustración, pérdida y derrota. Se distingue como una emotividad de carácter negativo, lo que lo hace mantenerse inconscientemente a la defensiva. A lo que Uranga coincide y denomina esta pena e inseguridad como “un agobio de ser” (2013:41). Gutiérrez Vivó, de igual manera refiere que en los mexicanos existe una insatisfacción, es decir, con “el perfil de un pueblo que se dice orgulloso de sí mismo, de vivir aquí, de estar aquí y que, al mismo tiempo, empieza a manifestar un sentimiento muy claro de insatisfacción” (1998:30), por lo que se presenta como una sensación de humillación y derrota ante un pasado fallido (1998:40).

Este sentimiento se da en todas las clases sociales (Béjar, 1981:100), de forma peculiar en los estratos bajos, como se manifiesta desde la “cultura de la pobreza” (Lewis, 2011) ante la “existencia de una forma de vida activa frente a las carencias de la vida urbana” (De la Peña, 1993:285). Samuel Ramos retoma esta vivencia y la expone a partir de la figura del *pelado*, como un ser disconforme de su realidad, agresivo y resentido con la sociedad, que tiene un lenguaje característico que impone una barrera entre él y los demás, pues “la exuberancia de las palabras malditas en México, es verdaderamente notable” (Basave, 1990:153); a través de este lenguaje propio se comporta grosero y agresivo; infalible, que riñe a la menor provocación y eleva su tono de voz para exaltar su virilidad. El *pelado* es fuerte y decidido como un desquite de su situación real (en Béjar, 1981:100).

El resentimiento está presente como un miedo al rechazo, ya que a este perfil de mexicano no le gusta la soledad por lo que “busca calor cordial con los circundantes, comunión y entra fácilmente en ella” (Basave, 1990:164). Además, esta sensación se encuentra también en la desconfianza, la cual Uranga (201:47) concibe como un “accidente”, es decir, “poner en claro los problemas entrañados en la caracterización del ser”, y define esta *accidentalidad del mexicano* como parte del “complejo de inferioridad, resentimiento, hipocresía, cinismo, zozobra, etc. [que] deben considerarse como accidentales en el fondo. (...) [por ende] los comportamientos o conductas del mexicano son modos de accidentalización” (Uranga, 2013:54), permaneciendo con ello, en su imaginario como una condición de frustración y desencanto (Narro, 2015:12).

Este grupo social se ha estigmatizado y estereotipado en cuanto a su comportamiento verbal; sin embargo, como refiere Labov (1983:72) “la presencia de

rasgos que se exageran representa parte de su identidad social por reacción a las presiones exteriores”.

### **3.2.8 Machismo**

Béjar habla del predominio de la virilidad como una conducta constante, lo que Ramírez refiere como un patrón “en el mundo social y emocional del mexicano [en que] se excluye a la mujer; la vida social es prevalentemente masculina, [y] los conceptos sobre mujer siempre van a afirmar la superioridad del hombre” (en Béjar, 1981:204).

El machismo es un comportamiento que se encuentra en todas las clases sociales, pues el mexicano se halla en una cultura masculina, en la que existen asimetrías entre géneros, y diferentes oportunidades de progreso y participación para mujeres y hombres. Ha sido parte de una concepción heredada la imagen de un “macho” sometiendo a su mujer en el ámbito familiar, sin embargo, en la actualidad, la revolución femenina y de la diversidad han empezado a romper estos tabús, aunque es una ideología que aún prevalece.

### **3.2.9 Corrupción**

Para Narro la corrupción es “un fenómeno humano que ha estado presente en todas las formas de la civilización humana” (2015:29), es “justamente [una] falta de civismo y de moralidad pública” (Gutiérrez Vivó, 1998:48).

Es “la búsqueda del beneficio personal. Cuando se comete una conducta corrupta se busca obtener algún tipo de beneficio personal por haber realizado alguna conducta o por haberla omitido. (...) Este beneficio personal (...) suele contraponerse con un valor colectivo que ha sido abandonado o sustituido, por lo que con frecuencia se llega a definir la conducta corrupta como la sustitución del interés público por un interés privado” (Narro, 2015:36). Es entonces, un comportamiento egoísta en búsqueda de la obtención de una satisfacción personal.

En México, se origina desde la colonia, se acrecienta durante la dictadura de Porfirio Díaz, y se asocia a partir ello, a un imaginario que la ha mantenido constante como un estilo de vida asociado a las formas de progreso o beneficio propio. En la sociedad mexicana ya no asombra el hecho de cometer un acto corrupto, sino el realizar

un acto con honestidad. La corrupción es lo que se denomina como lo *chueco*, siendo esta expresión “una voz auténticamente mexicana” que se deriva del inconsciente y de una práctica de la ilegalidad normalizada.

Lamas opina sobre la corrupción que los mexicanos son conscientes del sistema jurídico y de la existencia de un orden; sin embargo, a pesar de ello se actúa para que estas normas no actúen sobre uno, “parece que más bien queremos ser la excepción y que la idea de un bien común o de un proyecto común es algo que está lejos de nuestra idiosincrasia, o tal vez de nuestra historia” (1998:80). González refiere que “buscar una excepción a la ley para beneficio particular, aparece en una inmensidad de mexicanos que se beneficia, o nos beneficiamos, de la corrupción” (1998:110), esto “evidentemente se trata de un fenómeno masivo. (...) Es un problema de estructura social; forma parte del orden de nuestra sociedad. (...) Es la forma de la sociedad mexicana” (González Vivó, 1998:110-111).

Otra forma de practicar lo *chueco* es también desde la mentira, hecho por el que Santiago Ramírez refiere que el mexicano tiene un estilo de mentir *sui generis*; lo hace sin pena, sin aplomo, e incluso, cuando sale bien, se enorgullece de ello; González Pineda menciona a su vez sobre la mentira que “el mexicano miente más y mejor que el resto del mundo” (en Béjar, 1981:209), ya que en otros países se da por accidente, mientras que en México, se miente porque sí. “Todo mexicano miente (...) El mexicano se la pasa mintiendo” (en Béjar, 1981:210), lo realiza en cualquier clase social, pero siempre con la peculiaridad y un modo exclusivo del mexicano.

De esta forma, el actuar de forma corrupta es un hábito con el que la sociedad mexicana está familiarizada. Colectivamente se critica, pero en el plano individual se justifica. “En cientos de casos la corrupción es aceptada por la colectividad, como una práctica o costumbre. (...) Quien comete un acto de corrupción ha dejado de importarle el sentido colectivo de su comunidad y busca aprovechar una situación individual de la que puede sacar ventaja” (Narro, 2015:37).

El mexicano, como refiere Narro, espera en la mayoría de las situaciones aprovecharse de esta ventaja. La corrupción en la sociedad mexicana es por ende, percibida con normalidad; es un comportamiento aceptado de forma local —sin hacerlo

público pero sí consensuado—. En la cortesía se halla como un encubrimiento hacia las verdaderas intenciones de los hablantes para conseguir algún fin o beneficio personal.

### **3.2.10 Emotividad y Afecto**

“Las voces de los mexicanos son, a la vez, puente y camino para conocer y reconocer al ser próximo, descubrir sus motivos, su humanidad” (Narro, 2015:14). La sociedad mexicana es sumamente emocional, en la cotidianidad actúa más basada en sus emociones que en el raciocinio. Las emociones pueden ir desde la euforia hasta el sufrimiento. El mexicano suele dramatizar y exagerar su conducta con frecuencia. Una de las expresiones más recurrentes de su afecto será a través del uso de diminutivos, emoción presente desde sus raíces prehispánicas.<sup>77</sup>

El mexicano es empático y compasivo, Uranga refiere este rasgo como una “expresión visible de esa continua operación por la cual se está transfiriendo el sentido de la propia vida a lo ajeno” (Uranga, 2013:61), de esta forma, el mexicano se asocia como igual y semejante a los demás, de ahí su habilidad para mostrarse afectivo y cálido con los demás.

### **3.2.11 Solidaridad**

“La solidaridad es la cualidad de un comportamiento que lleva a reconocer en la práctica, cuando quiera que se presente la ocasión, que estamos obligados a contribuir y cooperar al bienestar de los demás. Es una cualidad de la acción de las personas y de los grupos humanos en la vida social” (De Sebastián, 1996:16).

La teoría de la solidaridad se basa en la cooperación como integrantes de un grupo social, exige sacrificios y ejercer los valores que exaltan nuestra moral, a través de la simpatía. El mexicano es reconocido por otras naciones como solidario. Es capaz de realizar estos sacrificios por el otro, es alguien que se muestra cercano, y alguien que se representa como exponente de una cultura con gran calidez humana. El mexicano teme decir “no” “porque el mexicano no quiere cortar estas esperanzas (...) porque no quieren herir al necesitado” (Basave, 1990:186).

---

<sup>77</sup> Por ejemplo en la lengua náhuatl se pueden emplear diminutivos como muestra de cariño o ternura, sin embargo, también como para hacer referencia a algo despectivo.

En la mexicanidad se es consciente de la otredad, por ello, existe una tendencia dentro del trato social a disminuir las distancias, se trata a los demás con familiaridad, con afecto y apoya cuando es necesario.

Considerando estos rasgos, Basave (1990:203) propone una lista en la que agrupa parte de los rasgos del mexicano que se integran a nuestra *mexicanidad*.

#### **Cuadro 10. Rasgos del mexicano de acuerdo con Agustín Basave**

- a) Religiosidad acrecentada.
- b) Humanismo teocéntrico.
- c) Estoicismo cristiano.
- d) Aprecio mayor a lo importante que a lo urgente. Predominio de lo que queda sobre lo que pasa.
- e) Saber vivir a tiempo de un ritmo largo y verdadero.
- f) Cortesía refinada.
- g) Espíritu de tolerancia.
- h) Capacidad de amistad y de convivio —ágape— amoroso.
- i) Rápida y vibrante aptitud emotiva.
- j) Disposición innata hacia la belleza y preocupación estética.
- k) Un peculiar y exclusivo sentido del humor que, de punzante, llega a burlarse y reírse de sí mismo.
- l) Exquisito de finura que penetra sutilmente entre los motivos de la conducta de los prójimos en la escala de la acción voluntaria medio-objetivo-valor. Capacidad de inteligir en un solo golpe de vista y visión muy clara para advertir los principios. La aptitud del mexicano para realizar en un acto vivo de la verdad y el valor, la norma y la idea, es sorprendente.
- m) Estilo barroco, entendido no tan solo como un horror al vacío, sino como apasionada abundancia de formas sobre soporte clásico, como patetismo vital trascendente.

### **3.3 Discurso del mexicano**

“Nuestros abuelos y nuestros bisabuelos nos han legado las raíces de nuestra lengua materna, de nuestro tipismo, de nuestros refranes... Nuestra conducta social discurre sobre la trama de un lenguaje, de una geografía, de una raza y de una historia” (Basave, 1990:169). Es notable que diversos autores han coincidido en los rasgos psicológicos que distinguen a un hablante, características que han sido transmitidas y heredadas a través del lenguaje, proceso que se refirió en el capítulo uno. Es necesario conocer estos rasgos que predominan en lo denominado “mexicanidad” para lograr el proceso de análisis propuesto en esta investigación a través del modelo de Sperber y Wilson, pues conocer



las formas de ser y de pensamiento de una sociedad, son los elementos que permitirán una interpretación exitosa de las inferencias, ya que varias de sus estrategias pueden corresponder a una cortesía o descortesía, incluso desde una *estrategia encubierta* como se propuso en esta tesis.

El mexicano se comporta en un aspecto positivo como religioso, generoso, servil, alegre, emotivo, solidario; y en un sentido más negativo, resentido, machista, corrupto, adornado o barroco (pero vacío a la vez), y en un sentido ambiguo como bromista; conductas que se hallan presentes en su forma de comunicarse y de hablar.

Esta personalidad ha sido moldeada por los diferentes procesos históricos que ha vivido, y que han marcado en su inconsciente colectivo una personalidad, estilo que se ha heredado como origen desde nuestros ancestros prehispánicos y se ha transformado conforme a la evolución de nuestro pensamiento colectivo, es decir, “sobre esta trama de palabras enhebradas que forman el lenguaje prosaico discurre toda nuestra conducta social” (Béjar, 1981:138). Es decir, que el habla se adhiere a esta psicología social y se manifiesta como una diversidad expresiva desde su lenguaje. Los mexicanos tenemos un *estilo* que se ha hecho propio de nuestra expresividad. “La lengua española es vehículo del alma mexicana. En esa lengua hablamos, nos movemos espiritualmente y somos mexicanos” (Basave, 1990:428).

“La mexicanidad se cifra y resume en el *estilo*, en cierta manera de ser que por igual ostenta todos y cada uno de los sucesos históricos de las cosas, de la cultura mexicana” (Basave, 1990:135). Para Béjar, este lenguaje es lo propio, es una herencia que se manifiesta en la entonación, los modismos, las variantes, los dichos y los hechos, es una herencia, un sentimiento vivo (1981:138).

Además de heredarlo y retransmitirlo, esto viene ligado a actitudes, principalmente de teatralidad. El mexicano es teatral, como diría Goffman, ya que tiende a enmascarar su verdadero sentir, a evadir su realidad, “construyen en su imaginación un personaje ideal, distante de su verdadero yo, y se autoengañan y pretenden engañar a los demás hablando y actuando como si fuesen ya en acto el personaje deseado” (Basave, 1990:126), lo que Antonio Caso refiere como la construcción de un *espejismo nacional*, ya que al mexicano le adolece conocer su realidad (Basave, 1990:126).

Igualmente existe una emotividad presente en todo momento, “hay una expresividad auténtica del mexicano que traduce fielmente su modo de estar instalado en la habencia. Y hay también una expresividad inauténtica que se forja en un yo ficticio para evadirse de la realidad y para no aceptar cabalmente la estructura vocacional de la vida en circunstancia” (Garizurieta referido en Basave, 1990:206).

El lenguaje, por tanto, es un elemento indispensable para la evolución de estas representaciones sociales debido a que “juega un papel fundamental de importancia en la transmisión, comunicación y permanente reconstrucción de símbolos y significados” (Arruda, 2007:63). Esto nos refiere que cada frase expresada, cada intención manifestada, trae consigo parte de la esencia de un pasado mezclado, y que para el caso de este estudio será percibido desde una *cortesía verbal* particular.

### **3.4 Cortesía verbal en la sociedad mexicana**

El presente estudio se enfoca en el análisis de las características peculiares de la *cortesía verbal* de los hablantes de la sociedad mexicana, por ello, una vez que se expuso cómo se fundamenta la consciencia social, la personalidad del mexicano y la forma en que se asumen estos rasgos dentro del lenguaje, se presentará un breve esbozo de estudios sobre el uso de la *cortesía verbal* de este grupo de hablantes.

#### **3.4.1 Manuales de urbanidad**

“Nuestras palabras y acciones tendrán siempre por regla y por medida el deseo de complacer a las personas que nos rodean” (Carreño, 2005:114). Antes de continuar resulta necesario abordar los manuales de urbanidad dado que permitirán observar aspectos significativos del carácter mexicano que aún se mantienen en uso, sobre todo en las normas y costumbres cortesés.

En 1853, el venezolano Manuel Carreño escribió el *Manual de Urbanidad y Buenas Maneras*, el cual obtuvo auge en las sociedades latinoamericanas. Este compendio se introdujo en la sociedad mexicana y hasta la fecha, se conservan o se mantienen en uso algunas de las fórmulas propuestas por el autor.

Carreño considera la *urbanidad* como “el conjunto de reglas que tenemos que observar para comunicar dignidad, decoro y elegancia a nuestras acciones y palabras y para manifestar a los demás la benevolencia, atención y respeto que les son debidos. (...)

Es una emanación de los deberes morales, y como tal, sus prescripciones tienden todas a la conservación del orden y de la buena armonía que deben reinar entre los hombres y a estrechar los lazos que los unen, por medio de impresiones agradables que produzcan los unos sobre los otros” (2005:45).

Parte de las propuestas del manual de Carreño representaban un reglamento basado en la moralidad para el uso de formas corteses dentro de la interacción social, a través de preceptos como:

#### **Cuadro 11. Algunas normas de cortesía de acuerdo con Manuel Carreño**

- Ser bondadosos o condescendientes, manifestando afecto a los demás.
- Demostrar a través de la expresividad cordialidad y estimación.
- Vivir con virtud para Dios.
- Actuar con mesura y decoro.
- Agradar en sociedad.
- Ser generoso, benevolente y digno.
- Refrenar todo acto de amor propio.
- Sacrificar nuestra comodidad por la de los demás.
- Mostrar afabilidad y dulzura como elementos atractivos de la conversación.
- Actuar siempre corteses ante toda contradicción que experimentemos en nuestras opiniones.
- Se considera intolerante hablar en tono de burla, así como hablar en exceso.
- No ser redundantes.
- Evitar temas en la conversación que desagraden a los demás.
- Evitar discusiones.
- El tono de la voz debe ser suave y natural.
- Usar siempre frases de cumplido, excusa o agradecimiento cuando se pregunte o pida algo.
- Contestar con títulos nominativos (señor, señora, señorita, licenciado).
- El lenguaje debe ser siempre culto, decente y respetuoso.
- No ser groseros.
- No realizar juramentos.
- Cuidar de no usar interjecciones.
- Evitar uso de indirectas puesto que es grosero.
- No expresarse con sátiras o ironías.
- Evitar reírse en situaciones inesperadas.
- No caer en chismes.
- Se podrá narrar anécdotas graciosas solo en círculos de confianza.
- No distraerse ni interrumpir al interlocutor durante la conversación.
- Al conocer a una persona se deben expresar algunas cortas palabras de ofrecimiento y en que manifieste el placer de cultivar su amistad.
- Emplear el tacto social.

- Mostrar prudencia, dignidad y decoro.
- No ser indiscretos.
- Ser moderado. No hacer alarde de talentos propios.
- No tutear a quien no se conoce.
- Evitar enemistarse y mostrarse indiferente.

Para Carreño, estas reglas debían realizarse a través de la conversación, pues refería que “la conversación es el alma y el alimento de toda sociedad” (2005:175). A pesar de que varias de estas normas actualmente parecen anticuadas, sorprende que varias de ellas aún continúan en uso.

En México, en la época contemporánea, se publicó también un manual de “Protocolo” a cargo de Irene Buchanan<sup>78</sup>, en el que se plantea cómo debe ser el comportamiento apropiado en sociedad. La autora, al igual que Carreño, propone las siguientes normas de conducta, o como ella lo denomina, “reglas del juego”:

#### **Cuadro 12. Algunas normas de cortesía de acuerdo con Irene Buchannan**

- Tener consideración para con los demás.
- Mostrar modales, etiqueta, decoro y buen gusto.
- Dar con honestidad, lealtad y afecto.
- No abusar.
- En conversaciones emplear cortesía y amabilidad. El trato a un ser humano merece cortesía.
- Es indeseable lo vulgar.
- Escuchar al otro es lo más importante en una conversación.
- Tratar a extraños con amabilidad, que el “por favor” y “muchas gracias” sea una costumbre.
- Usar frases correctas para responder, como “es un placer”, “encantado”.
- Permitir que en la conversación los otros emitan su opinión.
- Respetar las jerarquías.
- Ser ceremonial, cuando las situaciones lo ameriten.

Al igual que con Carreño, existen normas que se ejecutan como parte de una cotidianidad. Con estos dos manuales, se destaca que para que las relaciones sociales fluyan, es indispensable mantener actitudes corteses, manifestarlas y expresarlas debidamente para conservar la armonía y el orden social, además de cuidar la imagen propia y la del interlocutor. Destaca que en el *corpus* recabado para este estudio se hallan

---

<sup>78</sup> Buchanan destaca la relevancia de las relaciones sociales las cuales destaca como “las relaciones no familiares (...) son aquéllas que escogemos, porque su presencia nos agrada, su educación es similar a la nuestra, tenemos intereses comunes, o simplemente, las mutuas relaciones sociales nos son convenientes” (Buchanan, 2002:16).

algunas de estas estrategias, por esta razón es que se han expuesto, pues a pesar de parecer fuera de contexto, varias se mantienen vigentes por usos y costumbres heredadas.

### **3.4.2 Estudios contemporáneos sobre la Cortesía Verbal de la sociedad mexicana**

Como se ha expuesto existen manuales que tratan de establecer normas en el comportamiento cortés de las sociedades, sin embargo, en la realidad se presentan peculiaridades que parecería que “infringen” algunas de estas reglas. No obstante, este comportamiento verbal, como ya se expuso anteriormente, corresponde a la verdadera personalidad de cada comunidad de hablantes y para el caso de la sociedad mexicana, Diana Bravo —una de las principales investigadoras de la *cortesía verbal* en habla hispana—, refiere que el análisis pragmático de los actos de habla, deben interpretarse desde su contexto sociocultural, es por ello, que se han descrito los rasgos más relevantes de la sociedad mexicana.

Para Diana Bravo, la *cortesía verbal* está vinculada a la asimilación de la imagen social propuesta por Goffman, de manera que su uso está ligado a la proyección de una imagen positiva o negativa, más que a las expectativas normativas de comportamiento (Bravo, 2002), como se proponía en los manuales de urbanidad. En las sociedades latinoamericanas se ha comprobado que predomina el uso de estrategias para reforzar la *imagen positiva*, a través de la *cortesía positiva* o *solidaria*, en las que destaca el exceso de mitigación y atenuación en las expresiones, empleando como estrategias principales el tacto, los diminutivos, las expresiones indirectas, el uso de eufemismos, la mención de halagos y cumplidos, el humor y demás expresiones que denoten afecto y el evitar a toda medida las amenazas al interlocutor.

“En culturas en las que la comunicación se orienta de manera primordial hacia la preservación de la imagen positiva del interlocutor, como nos parece ser la mexicana, esta última interpretación sería la favorecida, y las percepciones de cortesía aumentarían con ella” (García, citada en Bravo, 2002:125).

Por tanto, en el presente estudio, se tomará como sustento los estudios de Diana Bravo, Carmen García Curcó, Anna De Fina, Catalina Fuentes, Antonio Briz, Nieves Hernández, Marta Albelda, Lidia Rodríguez, María Eugenia Flores y Helena Jiménez, de su compendio publicado en 2002, quienes han analizado el predominio de estrategias de

cortesía positiva en hablantes hispanoamericanos, para vincularlo y sumarlo a la propuesta de esta tesis en cuanto a cómo los hablantes mexicanos ejecutan esta *cortesía positiva* a través de sus rasgos de *mexicanidad*, representando con ello, que su uso tiene un respaldo sociocultural, desde el que se reconocen formas y estrategias específicas discursivas y particulares de esta sociedad.

Entre algunos de los fundamentos de los usos de *cortesía verbal* en la sociedad mexicana, los autores señalados han reconocido la recurrencia de las siguientes estrategias:

**Cuadro 13. Síntesis propia sobre el uso de expresiones mitigantes:**

- Diminutivos.
- Expresiones interrogativas.
- Tono bajo de la voz.
- Vocativos formales.
- Repetición de frases.
- Bromas y risas.
- Reducción de distancia social.
- Expresiones de camaradería.
- Actitud solidaria.
- Predominio de expresiones indirectas.
- Sacrificio y modestia (o falsa modestia).
- Rodeos en lugar de quejas, reclamos o negativas.
- Exceso de marcadores e interjecciones para mitigar.
- Comportamiento afiliativo.
- Uso de halagos y cumplidos.

Entre las formas corteses que emplea la sociedad mexicana existen también *anticortesías* —sobre todo en hablantes jóvenes—, que en otras culturas podrían representar un *antilenguaje*, agresión o amenaza, pero que en este contexto representan cercanía o afecto. Esto debido a los efectos socioemocionales que por idiosincrasia pueden derivarse en cada contexto social (Hernández, 2002:180) como parte de su ideología (Flores, 2002:96).

Otro rasgo que destaca en los usos de *cortesía verbal* de los hablantes mexicanos, será el de la *comunicación fática* y del humor como lo ha analizado Marta Albelda (2013) y Gerrard Mugford, éste último refiere que “la comunicación fática, como una práctica

local, permite a los interlocutores expresar la cortesía positiva buscando reforzar la solidaridad y la camaradería de manera poco convencional y muy lejos de formas predecibles, ya formuladas y sin brillo” (Mugford, Lomelí y Vázquez, 2002:202); y estos aspectos locales pueden ser parte de una cortesía positiva y realizarse mediante expresiones de:

- a) Anticortesía.
- b) Uso creativo del lenguaje.
- c) Lenguaje lúdico.
- d) Ironía.
- e) Anglicismos.

Bajo estas especificaciones en el siguiente apartado se realizará el análisis del *corpus* recabado, reconociendo estos rasgos que distinguen la *cortesía verbal* de los mexicanos, ya que sus usos se enfocan en su perfil sociocultural cimentado a partir de su *mexicanidad*.

#### IV. ANÁLISIS DEL CORPUS

“La lengua es el mayor vehículo de identidad que tiene cualquier ser humano, porque es soporte de nuestra vida cotidiana, desde que nos levantamos hasta que nos acostamos, incluso soñamos en nuestra lengua materna. Es nuestro vehículo de interacción social. Por eso, cualquier lengua es patrimonio esencial de los seres humanos, se define como ADN cultural” (Company, 2023).<sup>79</sup>

El presente estudio se analizó desde el enfoque pragmático debido a que se propone reconocer el tipo de *cortesía verbal* en los hablantes de la Ciudad de México, para ello ha sido importante definir las características de esta sociedad al tratar de interpretar las inferencias de lo que se dice y lo que realmente se quiere decir; pues uno de los problemas planteados por Escandell (2013) se presenta cuando el sistema atribuye significados no convencionales a las palabras y que influyen de acuerdo a la situación y contexto de cada conversación, en el caso de la *cortesía* tiene que ver con protocolos y el tipo de relación que tengan los hablantes, es decir, la distancia entre ellos, condición que determinará la estrategia empleada por cada hablante.

Austin señala que la mejor manera de analizar el lenguaje es en su entorno natural, por ello, para la elaboración del *corpus* de estudio me apoyé en la metodología sociolingüística de Moreno Fernández (1990), quien retoma el estilo de levantamiento de *corpus* de William Labov (1983), del cual se obtuvo el registro de manera que los hablantes no se percataran de que estaban siendo analizados, lo que permitió obtener datos de mayor aproximación a su uso real (Moreno, 1990). De este modo las intenciones de los hablantes se registraron en un ambiente casual, lo que permitió un análisis más certero. Mediante la grabación discrecional el hablante no se sintió inhibido y sus expresiones fueron más naturales.

---

<sup>79</sup> Cita señalada en el boletín del Colegio Nacional localizado en <https://colnal.mx/noticias/concepcion-company-explica-por-que-hablamos-como-mexicanos/> que hace referencia a la conferencia publicada en el canal de YouTube del Colegio Nacional en <https://www.youtube.com/live/b1XPvQbaRc4?si=EglFymJTwkyzEQ9V> y realizada el 26 de julio de 2023. Consultada el 31 de marzo de 2024.



Con la recopilación de materiales auditivos se propuso conocer los estilos predominantes por los hablantes mexicanos, así como las maneras típicas de las mismas, ya que cada cultura determina su comportamiento lingüístico y el valor de las palabras.

Se reconocieron también las maneras en que el hablante se fue adecuando a las situaciones y se clasificaron estas variables situacionales para definir las fórmulas de cortesía empleadas. De acuerdo con Escandell (2013), existe un protocolo para poder lograr el acto comunicativo y está vinculado con la buena disposición del hablante para mantener la armonía dentro de sus relaciones sociales. Esto en ocasiones llega a convertirse en un acto ritualizado que consiste en la repetición de conductas que representan parte de un protocolo o fórmulas aceptadas.

La información pragmática que se obtuvo del presente estudio permitirá definir y reconocer la existencia de peculiaridades en el estilo del discurso de cortesía de los hablantes de la Ciudad de México.

Para este análisis se empleó, como ya se mencionó, la metodología propuesta por Moreno Fernández (1990) en cuanto al estudio del lenguaje en su contexto social, de acuerdo con la siguiente estructura:

- 1. Observación:** Se realizó a través del método del investigador oculto grabando de manera discrecional en diferentes contextos y situaciones dentro de la Ciudad de México, para obtener así el registro del lenguaje en su estado natural.
- 2. Interpretación:** Se reconocieron las normas sociales y comunicativas de la sociedad mexicana mediante el uso de las estrategias de *cortesía verbal* empleadas por los hablantes de la Ciudad de México.
- 3. Lugar:** Se aportaron datos específicos sobre la zona geográfica en que se realizó el registro auditivo.
- 4. Variables:** Se realizó el análisis de la conducta lingüística de los hablantes de la Ciudad de México, para ello se consideró la clase social y el rol que asumió en las diferentes situaciones de registro.
- 5. Entidad lingüística:** Se enfocó en la interacción de hablantes urbanos en diferentes contextos (familiar, laboral, social, ocasional) y se reconocieron sus rasgos socioculturales.

El estudio también se apoyó en la teoría de Brown y Levinson para reconocer el uso de la *cortesía positiva y negativa*. Se debe considerar que se tiene como supuesto que en la sociedad mexicana contemporánea predomina el uso de cortesía positiva debido a

que el hablante se preocupa por mantener su imagen positiva y la emplea de acuerdo con las situaciones y contextos.

A partir de este reconocimiento en los registros y apoyada en la *Teoría de la Relevancia* de Sperber y Wilson —desde lo ostensible de las expresiones—, se distinguió también la implementación de *cortesía verbal* apoyada en los rasgos de *mexicanidad*, así como las situaciones en que se aplicó una *cortesía encubierta*.

**Puntos de consideración:**

<b>Idioma</b>	Acercamiento a hablantes de español
<b>Rasgos sociológicos</b>	Hablantes de un mismo grupo social (clase media)
<b>Características</b>	Sexo y edades indistintas
<b>Forma de acceder al grupo</b>	Colocar en lugares estratégicos una grabadora encendida
<b>Tipos de interacción</b>	Conversaciones en diferentes entornos familiar, laboral, entrevista, reunión social, transporte
<b>Duración de registro</b>	Indistinta pues dependerá de la situación
<b>Rasgos lingüísticos</b>	Reconocimiento de estrategias de <i>cortesía verbal</i>
<b>Circunstancias</b>	El registro será al azar y se tomará nota de las condiciones de cada conversación

Durante el capítulo se incluyeron las situaciones de mayor relevancia que comprueban las hipótesis de esta investigación y que se expondrán de acuerdo con la siguiente información:

- a) **Participantes:** Quiénes son y qué tipo de relación los une.
- b) **Ambiente:** Características que influyeron en los participantes.
- c) **Objetivo:** Motivo de la reunión de los participantes.
- d) **Conducta discursiva:** Comportamiento lingüístico de los participantes.
- e) **Estrategia:** Reconocimiento del uso de cortesía verbal de los participantes.

**4.1 Corpus**

Con base en el estudio de las teorías existentes se realizó el análisis del discurso oral de la *cortesía verbal* en un grupo de hablantes de la Ciudad de México, para después esclarecer de acuerdo con la hipótesis de esta tesis, si predomina el uso de la cortesía positiva y si esta puede derivar en *cortesía encubierta*, es decir, aquélla que le permitirá

al hablante conseguir un fin siendo amable, sin tener que recurrir a una expresión imperativa ni dañar su imagen.

### ***Corpus* recabado**

**Lugar:** Ciudad de México

**Conversaciones grabadas:** 90

**Conversaciones legibles:** 69

**Conversaciones ilegibles:** 21

**Tiempo de grabación:** 47 horas 8 minutos 5 segundos

**Total de registros grabados:** 187 hablantes

91 mujeres, 93 hombres, 3 en coro

**Registros legibles:** 118 hablantes

56 Hombres / 59 Mujeres / 2 Grupo

**Relación social:** En el 57% de las situaciones se conocían

En el 43% de las situaciones eran desconocidos

## **4.2 Entorno del grupo de estudio**

La República Mexicana es un territorio con una población multicultural que a pesar de mantener diferentes identidades dependiendo de su región, se mantienen unidos por los rasgos de *mexicanidad* que constituyen las invariantes de nuestra sociedad, es decir, por aquellas representaciones mentales que se heredan a través de la historia y que están dentro de cada individuo como parte de su inconsciente colectivo.

En este caso, el estudio propuesto se realizó en un grupo específico del país que corresponde a los habitantes de una de las regiones más representativas de la nación: la Ciudad de México, principalmente en entornos frecuentados por la clase media.

### **4.2.1 Antecedentes**

La Ciudad de México es una región que tuvo auge entre las décadas de los años 60s y 70s, debido a que floreció como una urbe que para las provincias representaba la modernidad (García y De Oliveira, 2006). Esto provocó que grandes grupos foráneos migraran a la ciudad para asentarse y consolidar un patrimonio y un futuro. Lo anterior, condujo a la mezcla intercultural de los habitantes de distintas procedencias que fueron conformando la identidad de la gran capital.

Actualmente, destaca por ser una región rica en su variedad cultural, ya que la mayoría de los habitantes cuentan con la herencia y valores de sus ancestros que migraron a esta zona. Asimismo, la estratificación social abarca desde el típico *pelado* mexicano —nombrado así por Samuel Ramos—, hasta las personas más influyentes y selectas de la clase alta.

Con lo anterior, se trata de exponer como en la Ciudad de México se puede encontrar a todo tipo de hablantes, por lo que su riqueza lingüística es propia de un estudio de campo. Aunque, a pesar de ello, la presente investigación se enfocó principalmente al análisis conversacional de los hablantes de clase media, ya que el acceso para su exploración se puede realizar en espacios de mayor acceso público, como restaurantes, oficinas, transporte colectivo y/o privado.

#### **4.2.2 Estadística de la Ciudad de México de acuerdo con el Censo 2020 del INEGI**

La Ciudad de México está ubicada en la zona del centro de la República Mexicana con una altitud de 2240 metros y una extensión de 1495 kilómetros cuadrados. Se administra bajo una Jefatura de Gobierno y se divide en 16 alcaldías.

De acuerdo con la información del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2020) la Ciudad de México cuenta con 9 millones 209 mil 944 habitantes; 4 millones 805 mil 017 mujeres (52.2%) y 4 millones 404 mil 927 hombres (47.8%), mientras que la edad mediana de la población es de 35 años.

Entre los aspectos de interés para el presente estudio lingüístico cabe destacar que cuenta con 125 mil 153 hablantes de lengua indígena, 308 mil 686 migrantes<sup>80</sup> y 104 mil 629 son extranjeros residentes en el país, situación que influye sobre todo en temas como el cambio lingüístico por contacto de lenguas.

#### **4.3 Integración del *corpus***

Esta investigación recabó el registro sonoro de manera discrecional de hablantes en diferentes contextos y situaciones en diversos puntos de la Ciudad de México.

---

<sup>80</sup> Cabe señalar que esta cifra corresponde al Censo 2020 y que actualmente en 2022, la cifra puede ser mayor derivado del fenómeno migrante en el que se han asentado grandes colonias de migrantes centroamericanos principalmente en las alcaldías de Cuauhtémoc, Tláhuac y Gustavo A. Madero de la Ciudad de México.

## Procedimiento

Lugar de grabación	Persona que grabó	Método de registro
<i>Transporte privado - Taxi</i>	Conductor de taxi	Se empleó el apoyo de un conductor de taxi que durante su jornada laboral mantuvo encendida la grabadora sin informarlo a quienes abordaron el vehículo. Al momento que se le hacía la parada éste mencionaba en la grabación el género y la edad aproximada, de quienes abordarían.
<i>Transporte público - Metrobús, microbús, metro</i>	Tesista	Durante trayectos por el transporte público como microbús, Metrobús y metro se mantuvo la grabadora prendida con el micrófono oculto a la altura del hombro, colocándome junto a personas que estuvieran hablando. Se realizaba en una libreta el registro de género y edad aproximada.
<i>Áreas de comida - Restaurante</i>	Tesista	En zonas de comida como tiendas, cine y restaurantes se mantuvo la grabadora prendida para registrar las expresiones de quienes atendían. Se realizaba en una libreta el registro de género y edad aproximada.
<i>Entorno familiar - Casa</i>	Amistades	De convenio con amistades durante la visita a sus familiares, se les prestó la grabadora, misma que mantuvieron encendida sin informarlo, obteniendo un registro en ambiente de mayor cercanía. Al momento de entregar la grabadora, proporcionaron la información sobre los hablantes, en cuanto a género y edad.
<i>Áreas de trabajo - Oficinas</i>	Tesista Amistades	Con personas que laboran en oficina, se les prestó la grabadora, misma que dejaron encendida en su escritorio durante la jornada laboral, sin informarlo a los interlocutores de alrededor. En el caso propio se realizaba en una libreta el registro de género y edad aproximada. En caso de amistades, al momento de entregar la grabadora, proporcionaron la información sobre los hablantes, en cuanto a género y edad.
<i>Medios de comunicación – Televisión</i>	Tesista	Durante reuniones de trabajo institucional transmitidas en vivo por televisión, se colocó la grabadora junto a la bocina del televisor para registrar una discusión que se llevaba a cabo. Lo anterior permitió el registro de una discusión con protocolos institucionales.

La movilidad durante el registro del *corpus* permitió obtener información sobre hablantes en diversos puntos geográficos de la Ciudad de México.

Cabe señalar que en todo momento se protegió el anonimato y privacidad de cada uno de los hablantes registrados, así como de los lugares precisos de su ubicación, por lo que en este análisis se omitieron los nombres propios y se les asignó un número de registro para su reconocimiento.

#### **4.4 Análisis del *Corpus***

El análisis aporta la información a detalle de cada grabación realizada que sea de utilidad para el estudio. Para ello se realizó una selección previa debido a que no se tomaron en consideración los materiales de audio con poca definición y que no fueron de utilidad.

##### **Ejes a considerar en la tabla de análisis**

- a) **Conversación:** Número de conversación.
- b) **Hablante:** Se asignó un número a cada hablante registrado para su reconocimiento dentro del análisis. Ejemplo: H1 (Hablante 1).
- c) **Sexo:** Indica género del hablante. Ejemplo: M=Mujer, H=Hombre.
- d) **Edad:** Indica la edad aproximada del hablante. Ejemplo: 30 (años).
- e) **Lugar:** Indica en qué lugar fue grabado el audio. Ejemplo: Restaurante, transporte colectivo, oficina, etc.
- f) **Distancia social:** Se especifica si los hablantes registrados se conocen o no entre ellos. Ejemplo: Si son Conocidos o Desconocidos.
- g) **Relación:** Indica si la relación es simétrica o asimétrica. Ejemplo: Simétrica / Asimétrica
- h) **Contexto:** Breve descripción del entorno de la conversación. Ejemplo: Entrevista de trabajo, comida entre familiares, plática entre amigos.
- i) **Cortesía:** Indica si se empleó cortesía positiva, negativa o neutra.
- j) **Rasgo de mexicanidad:** Reconoce los rasgos de la personalidad del mexicano hallado en la estrategia.
  - 1. Religiosidad.
  - 2. Ornamentalidad.
  - 3. Generoso /Cordial.
  - 4. Emotividad / Afectividad.
  - 5. Solidaridad.
  - 6. Servilismo.
  - 7. Sentido del humor.
  - 8. Resentimiento.
  - 9. Barroco.
  - 10. Machismo.
  - 11. Corrupción / Encubrimiento para beneficio propio.

- k) **Rasgos distintivos hallados:** Reconoce los rasgos que han sido estudiados por teóricos de la *Cortesía Verbal* en el habla hispana así como aquéllos que llamaron la atención dentro de este análisis.
12. Pedir permiso.
  13. Expresar disculpa.
  14. Terminaciones en interrogación.
  15. Risas.
  16. Expresión indirecta.
  17. Repeticiones.
  18. Agradecimiento.
  19. Empatía.
  20. Marcar distancia.
  21. Cumplidos y halagos.
  22. Decir por favor.
  23. Imitaciones y dramatizaciones.
- l) **Fragmento destacado:** Se describen las frases más representativas para el caso de estudio de cada hablante en una conversación determinada.
- m) **Metadatos en el corpus:** Observaciones e información sobre el contexto de la conversación.

#### 4.5 Análisis de conversaciones

A continuación, se presenta el análisis de las 69 conversaciones legibles recopiladas, en las que participaron 118 hablantes, clasificados de la siguiente manera:

HABLANTE	SEXO	EDAD	HABLANTE	SEXO	EDAD	HABLANTE	SEXO	EDAD	HABLANTE	SEXO	EDAD
H1	MUJER	55	H31	HOMBRE	35	H61	MUJER	32	H91	MUJER	50
H2	HOMBRE	45	H32	HOMBRE	50	H62	MUJER	85	H92	HOMBRE	40
H3	HOMBRE	52	H33	HOMBRE	40	H63	MUJER	56	H93	HOMBRE	53
H4	HOMBRE	52	H34	MUJER	25	H64	MUJER	38	H94	MUJER	46
H5	HOMBRE	56	H35	MUJER	45	H65	MUJER	40	H95	HOMBRE	47
H6	MUJER	48	H36	HOMBRE	22	H66	MUJER	14	H96	HOMBRE	52
H7	HOMBRE	40	H37	MUJER	30	H67	HOMBRE	17	H97	MUJER	45
H8	MUJER	50	H38	HOMBRE	30	H68	MUJER	17	H98	MUJER	35
H9	MUJER	24	H39	MUJER	32	H69	MUJER	65	H99	MUJER	26
H10	HOMBRE	23	H40	GRUPO		H70	MUJER	30	H100	MUJER	76
H11	HOMBRE	40	H41	HOMBRE	27	H71	MUJER	35	H101	MUJER	25
H12	MUJER	30	H42	HOMBRE	50	H72	MUJER	57	H102	MUJER	40
H13	HOMBRE	58	H43	HOMBRE	32	H73	MUJER	50	H103	MUJER	30
H14	MUJER	65	H44	MUJER	16	H74	MUJER	38	H104	HOMBRE	25
H15	HOMBRE	50	H45	MUJER	16	H75	MUJER	31	H105	MUJER	20
H16	HOMBRE	25	H46	HOMBRE	42	H76	HOMBRE	47	H106	MUJER	18
H17	HOMBRE	25	H47	HOMBRE	50	H77	MUJER	40	H107	MUJER	60
H18	MUJER	50	H48	MUJER	38	H78	HOMBRE	26	H108	MUJER	30
H19	MUJER	20	H49	HOMBRE	32	H79	HOMBRE	23	H109	MUJER	4
H20	MUJER	42	H50	HOMBRE	46	H80	MUJER	55	H110	MUJER	30
H21	HOMBRE	18	H51	HOMBRE	45	H81	HOMBRE	36	H111	MUJER	40
H22	HOMBRE	40	H52	MUJER	52	H82	MUJER	55	H112	HOMBRE	45
H23	HOMBRE	35	H53	HOMBRE	45	H83	HOMBRE	45	H113	HOMBRE	32
H24	HOMBRE	25	H54	HOMBRE	70	H84	MUJER	27	H114	MUJER	70
H25	HOMBRE	40	H55	HOMBRE	40	H85	MUJER	35	H115	HOMBRE	30
H26	HOMBRE	40	H56	MUJER	48	H86	MUJER	60	H116	MUJER	50
H27	MUJER	37	H57	HOMBRE	50	H87	HOMBRE	8	H117	MUJER	62
H28	MUJER	45	H58	HOMBRE	50	H88	HOMBRE	34	H118	HOMBRE	36
H29	MUJER	20	H59	HOMBRE	65	H89	HOMBRE	45	MUJERES		61
H30	MUJER	25	H60	HOMBRE	50	H90	HOMBRE	50	HOMBRES		56

### Conversación 1

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Oficina

**Contexto:** Reunión de trabajo entre compañeros de trabajo con su superior

**Estrategias generales:** Entre los 8 hablantes que participaron se hallaron rasgos de encubrimiento, repeticiones, interrupciones, emotividad, sentido del humor, resentimiento, discurso barroco, pedir permiso, risas, diminutivos, expresiones indirectas y pedir cosas por favor

**Uso de cortesía:** Existe subordinamiento ante la autoridad, se completan las frases y autoridad sugiere cómo redactar con prudencia un oficio

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
1	M	55	SIMÉTRICA	Positiva
2	H	45	SIMÉTRICA	Neutra
3	H	52	SIMÉTRICA	Neutra
4	H	52	SIMÉTRICA	Positiva
5	H	56	SIMÉTRICA	Neutra
6	M	48	SIMÉTRICA	Neutra
7	H	40	SIMÉTRICA	Neutra
8	M	50	ASIMÉTRICA	Negativa

### Conversación 2

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Oficina

**Contexto:** Reunión de trabajo entre compañeros de trabajo con su superior para organización de una comida

**Estrategias generales:** Entre los 8 hablantes que participaron se hallaron rasgos de cordialidad, lenguaje ornamental, encubrimiento, pedir permiso, interrogaciones, decir por favor

**Uso de cortesía:** Risas fomentan el relaxo y el sentido del humor

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
1	M	55	SIMÉTRICA	Neutra
2	H	45	SIMÉTRICA	Neutra
3	H	52	SIMÉTRICA	Neutra
4	H	52	SIMÉTRICA	Negativa
5	H	56	SIMÉTRICA	Neutra
6	M	48	SIMÉTRICA	Neutra
7	H	40	SIMÉTRICA	Neutra
8	M	50	ASIMÉTRICA	Positiva

### Conversación 3

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Oficina

**Contexto:** Plática de trabajo entre compañeros y luego llega un proveedor

**Estrategias generales:** Entre los 5 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, cordialidad, solidaridad, barroco, encubrimiento, interrogaciones, expresiones indirectas y decir por favor

**Uso de cortesía:** Quien pide no lo hace directamente y se basa de cortesías mediante preguntas para conseguir sus necesidades, las risas mitigan la amenaza

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
9	M	24	SIMÉTRICA	Positiva
10	H	23	SIMÉTRICA	Neutra
11	H	40	SIMÉTRICA	Positiva
115	H	23	SIMÉTRICA	Negativa
12	M	30	ASIMÉTRICA	Negativa

#### Fragmento destacado:

H5: Yo estoy preparando ya un oficio para usted...  
H8: mjm...  
H5: para usted... el área de servicios me refiere un número de...  
H8: claro...  
H5: un número de...  
H8: sí, claro... o sea que...  
H5: claro, eso significa para ellos  
H8: pues sí...  
H5: lo que van a tener que hacer que...  
H8: tiene capacidad...  
H5: ¡tiene capacidad! Según lo que yo ya platicué con X dice que si hay capacidad pero... va a costar y eso...  
H8: pues sí, pero... hay que plantearlo de una manera que veamos que no...  
H5: yo ya casi lo tengo... se lo voy a enviar  
H8: que no haya problema... por ser yo y de todas formas va a costar más dinero...  
H5: le le le le echo así siempre, todo esto de manera provisional y lo provisional... no, yo le...  
H8: o sea que hay que insistir, súbete dos rayitas  
H5: yo le preparo el oficio y se lo envío...  
H8: Lo voy a hablar con X, o sea una vez que hagas el oficio conviene también que...  
H5: sí, yo se lo preparo y lo revisa

#### Fragmento destacado:

H4: Lo que hemos hecho, incluso, en alguna ocasión se pide un salón y nos lo prestan como le hicimos la vez pasada, sería nada más si definir el día, la hora y...  
H8: ¡wow!  
(risas)  
H8: *ta güeno*, aprobado por unanimidad (aplausos)  
H1: ¡la administración pone los desechables!  
(risas)  
H4: sí sí sí sacamos los desechables y eso...  
(risas)  
H8: de aquí a ocho días  
H4: sí, si Dios lo permite  
(risas) (entra persona)  
-Perdón que los interrumpa...  
H4: ¿Qué pasó X?  
H1: X tiene que trabajar

#### Fragmento destacado 1:

H9: ¡¿X?! (nombre) Un favorote...  
H10: ¿sí?  
H9: ¿podemos imprimir un juego?  
H10: ¿otro?  
H9: ¿me lo sacas?  
H10: ¿estoy enviando...  
H9: y ¿le puedes mandar ya el informe a la licenciada?  
H10: ¿perdón?  
H9: y... por favor y... ¿me puedes regalar una copia oculta a ti y a mí por fa?  
H10: Ahí está en la carpeta que se llama imprimir  
H9: Gracias  
H10: Ya estuvo, ¿ya no hubo cambios?  
H9: No  
H10: Te los echó (risa)



### Conversación 3:

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Oficina

**Contexto:** Plática de trabajo entre oficinista y proveedor

**Uso de la cortesía:** En este ejemplo un proveedor quiere que lo contraten para hacer un nuevo producto, sin embargo, la forma de decirlo es muy barroca, cantinflasca o redundante

### Conversación 4

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Oficina

**Contexto:** Reunión de trabajo en donde superior pide que hagan un buen trabajo

**Estrategias generales:** Entre los 4 hablantes que participaron se hallaron rasgos de encubrimiento, lenguaje ornamental, cordialidad, solidaridad, barroco, encubrimiento, pedir permiso, ofrecer disculpas, interrogaciones, empatía y halagos

**Uso de cortesía:** La jefa del equipo realiza una amenaza indirecta y al final para no dañar la imagen de nadie, incluyendo la propia, cierra con un buen comentario

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
8	M	50	ASIMÉTRICA	Positiva
4	H	52	SIMÉTRICA	Negativa
7	H	40	SIMÉTRICA	Neutra
13	H	58	SIMÉTRICA	Negativa

### Conversación 5

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi, pasajera y taxista se conocen

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de cordialidad, afecto, solidaridad, actitud servil, sentido del humor, risas, repetición, agradecimiento, imitación y empatía

**Uso de cortesía:** Cuando hay confianza hay más contracciones en palabras y actuaciones, hay expresiones de solidaridad

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
14	M	65	ASIMÉTRICA	Positiva
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva

### Fragmento destacado 2:

H11: Digo, esto es, no es con el fin de intentar mantener nada. Simplemente para que lo sepas porque para que no incurras en otra omisión, no me acuerdo que me habían platicado, de hecho después si quieres después lo revisas, ¡ah! vimos ahí una variante se le rompió, ¿sí? ahora ya llevo, entonces lo que te quiero decir es que nosotros tenemos en meta la reposición de esto, vale la pena que si lo vamos a cambiarlo este, digo o sea después lo hagamos, pero que lo tomes en cuenta porque se te va a disparar más el negocio entonces a lo mejor vale la pena que ya sustituyas ese corcho, ¿okey?

### Fragmento destacado:

H8: Entonces de aquí para adelante viene como lo hay siempre una intensa jornada de trabajo y oportunidad de posicionamiento, de consolidación. Tenemos ahorita que con esta actividad pues aprovechar la coyuntura y en la medida estoy segura en que nosotros le demos más a la sociedad pues tendremos más herramientas para pedir que nos ayuden. Eh recientemente platicaba con un amigo, me compartía la preocupación de los recortes de personal que hay en temas de asuntos presupuestales, entonces también los invito a ustedes a cuidar su trabajo, a ser muy profesionales en lo que hacemos, está en hacerlo costumbre ¿no? Entonces acostúmbrense más bien a buscar que lo que hagamos se imprima el profesionalismo, la antigüedad que tiene cada uno de ustedes también debe ser para tener menos errores, para ejercer un liderazgo conducido y cuidadoso con las áreas que representan. Yo les pido también a su gente que les hagan saber esta petición de que arranquemos con toda la fuerza, con toda la energía, con toda la pasión que debe sostener, tenemos que imprimir un sello propio, cada persona lo tiene que hacer, y esta gestión no será la excepción y buscaremos paulatinamente ir reforzando las áreas de cada uno de ustedes. (...) Y bueno pues, al final del día mi intención es que sigamos presionándonos, haciendo equipo y buscando que se siga generando los resultados que hasta ahora han tenido. Entonces vamos a entrar con muchas ganas, muchas gracias.

### Fragmento destacado:

H15: ¿Cómo está? Buenos días  
H14: Buenos días, molestándome la pierna  
H15: (descendiente) ay, ¿sí?  
H14: Ahora *no más* vamos a la clínica  
H15: ¿A la 28?  
H14: Sí  
H15: Claro. // ¿Las muchachas cómo están?  
H14: Pues no tengo noticias de ellas... (risas)  
H15: ¿Mande?  
H14: No me han hablado  
H15: Ajá les vamos a poner tache  
H14: Sí  
H15: Sí  
H14: Más vale tener la fiesta en paz. Eso me afecta  
H15: Ajá  
H14: Mi estado de ánimo // La noche del martes hubo otra vez escándalo con el vecino de arriba del mío  
H15: Siempre anda golpeando cosas  
H14: y entonces ayer, antier no baje, y me dice X-oye estuvo bueno el show ¿no?  
H15: Sí bastante bueno  
H14: Y le digo -ah sí, que- le digo -¿quién fue pues?, yo nada más oí un rato y ya-, pero me afectó tanto que eran las 2 de la mañana y no me podía dormir. Entonces dice (con tono más agudo) -sí, es el loco otra vez, pero ¿qué crees?- dice, -bueno, todo el camino así- dice, -todo lleno de sangre porque bajó uno del G  
H15: Ajá  
H14: -y le dio una golpiza- y le dijo -para que sientas lo que es pegarle a una mujer  
H15: ¡Vamos!  
H14: Dice -pero ni las manos metió éste-  
H15: (risas) ¿no que muy valiente?  
H14: -¡Ah, *pus* qué bueno!-, estaba yo viendo qué pasó, pero lo vi así de espaldas...  
H15: mjm  
H14: no sé si haya tenido golpes en la cara, pero este este si estaba lleno de sangre  
H15: Me imagino que sí  
H14: Sí // (ya para bajar) A ver si tiene... sí, no, qué bueno  
H15: Y cuidese mucho tenga buen día  
H14: Gracias igualmente  
H15: Hasta luego ¡al 28!  
H14: ¡Sí!  
H15: okey gracias  
H14: ¡Sí! Bueno  
H15: Cuidese mucho  
H14: Gracias, está como la otra vez que salí yo  
H15: (risas)  
H14: la otra vez me inyectaron la rodilla me pusieron 3 inyecciones  
H15: ¿Sí?  
H14: Me sirvió un poco (risas)  
H15: ¡Ay qué horror!  
H14: ¡Que le vaya bien!  
H15: ¡Gracias!

### Conversación 6

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, cordialidad, servilismo, risas, repetición y agradecimiento

**Uso de cortesía:** Hay risas para romper tensión y se agradece en repetidas ocasiones

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva
16	H	25	ASIMÉTRICA	Neutra

#### Fragmento destacado:

H16: Hola buenos días  
 H15: Buenos días  
 H16: A...  
 H15: ¿A dónde desea que lo lleve?  
 H16: Todo derecho hasta pasando Insurgentes del lado izquierdo hay una de Banorte  
 H15: ¿Santander?  
 H16: Sí  
 (Silencio)  
 H15: Ya me acordé  
 H16: ¿Por acá? (risa)  
 H15: sí (risa)  
 H16: (risa)  
 H15: Ya ya me acordé // Servido señor  
 H16: Muchas gracias  
 H15: Que tenga buen día señor  
 H16: Igualmente así...  
 H15: Gracias, muy amable, ¡ah!  
 H16: Gracias  
 H15: Gracias

### Conversación 7

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, cordialidad, agradecimiento y distanciamiento

**Uso de la cortesía:** Pronombres nominales para marcar distancia y a la vez respeto

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva
17	H	25	ASIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H17: Buenos días  
 H15: Buenos días señor  
 H17: A Patricio Sáenz por favor  
 H15: Ajá. ¿En Patricio Sáenz a la izquierda?  
 H17: Sí por favor  
 H15: Ajá. Gracias  
 (Silencio)  
 H17: ¿Tiene cambio de a 100 señor?  
 H15: Sí señor // Aquí están 80 y ahorita le doy lo demás  
 H17: Sí, a ver...  
 H15: Usted me dice por dónde  
 H17: Sí, allá adelante por donde está el...  
 H15: ¿En los balcones?  
 H17: ... por donde está el otro taxi está bien  
 H15: Mjm  
 H17: Gracias, así está bien señor gracias  
 H15: Gracias buen día

### Conversación 8

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi, pasajera y taxista se conocen de vista

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, cordialidad, servilismo, barroco, repetición, interrogaciones, agradecimiento y empatía

**Uso de la cortesía:** Conversación espejo donde se van diciendo las mismas expresiones

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
18	M	50	ASIMÉTRICA	Positiva
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H18: Gracias. Buenos días.  
 H15: Buenos días ¿cómo está?  
 H18: ¿cómo está? Bien ¿y usted?  
 H15: Bien gracias  
 H18: Qué bueno  
 H15: ¿Se le hizo tarde?  
 H18: Ay sí, es que el metro viene horrible y luego ahorita que no había taxis  
 H15: Sí porque es raro verla a esta hora ahorita  
 H18: Sí mire, yo creo que ya hay más tráfico ¿verdad?  
 H15: Ahorita si ya  
 H18: Ya está...  
 H15: Ya está desastroso  
 H18: Sí oiga  
 (Silencio)  
 H15: Señorita servida  
 H18: Muchas gracias  
 H15: Que tenga buen día  
 H18: Igualmente gracias  
 H15: Permítame  
 H18: Así está bien, muchas gracias  
 H15: Gracias buen día  
 H18: buen día  
 H15: Igual usted

### Conversación 9

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, servilismo, disculpas, agradecimiento y distancia

**Uso de cortesía:** A pesar de haber distancia existe cordialidad

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
19	M	20	ASIMÉTRICA	Negativa
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H19: Buenos días  
 H15: Buenos días  
 H19: Voy a Patricio Sáenz y Y  
 H15: Claro, con mucho gusto  
 (Silencio)  
 H15: Señorita servida  
 H19: Gracias  
 H15: Ay, perdón ya  
 H19: Así está bien gracias  
 H15: Que tenga buen día

### Conversación 10

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi, pasajera y taxista se conocen de vista

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, afectividad, servilismo, pedir permiso, risas, diminutivos, repetición, agradecimiento, decir por favor y superlativo

**Uso de cortesía:** Ejemplo de que las mujeres suelen ser más afectivas

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
20	M	42	ASIMÉTRICA	Positiva
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H20: Gracias, buenos días  
 H15: Buenos días, cerrada de Sanborns  
 H20: Sí cerrada de Y por favor  
 H15: Y luego a X  
 H20: Sí (risas) por favor  
 H15: Ajá  
 (Silencio)  
 H15: ¿Y luego por Oxxo?  
 H20: Sí por favor  
 H15: Ajá  
 (Silencio)  
 H20: ¿Me espera tantito?... vente hijo  
 H15: (risa)  
 H20: Gracias  
 H15: Mjm // Servida  
 H20: Sí, ¿cuánto es?  
 H15: 23  
 H20: Híjole... le acomplete  
 H15: mjm  
 H20: por favor  
 H15: Permítame  
 H20: Muchísimas gracias buen día  
 H15: Gracias buen día

### Conversación 11

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, cordialidad, servilismo, risas, repetición, agradecimiento, cumplidos y decir por favor

**Uso de cortesía:** Pronombres nominales para marcar distancia y respeto

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva
21	H	18	ASIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H15: Buenos días señor  
 H21: Buenos días señor  
 H15: ¿A dónde desea que lo lleve?  
 H21: Vamos a X por favor  
 H15: Claro con gusto  
 (Silencio)  
 H21: Me deja pasando las bicicletas por favor  
 H15: Sí señor  
 H21: está la manifestación nos pasamos (risa)  
 H15: ¿por aquí está bien?  
 H21: Por aquí está perfecto  
 H15: Servido  
 H21: Poor favor  
 H15: 30 cambio  
 H21: Muchas gracias señor  
 H15: Buen día

### Conversación 12

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Calle

**Contexto:** Chofer de taxi desde la ventana consulta a un vendedor de refacciones

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, afectividad, sentido del humor, resentimiento, encubrimiento, interrogación, risas, indirectas, repeticiones, empatía, distancia y cumplidos

**Uso de cortesía:** El mismo hablante que en otro entorno es servil, en este se comporta o trata de imitar la forma de hablar de los mecánicos, subordinándose para conseguir un mejor precio

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva
22	H	40	ASIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H15: ¿Qué hay jefe cómo estás?  
 H22: Qué tal  
 H15: Oye ¿dónde consigo esta madre?  
 H22: La luna  
 H15: La luna, que no me salga tan cara  
 H22: Solamente hacértela  
 H15: ¿Eh?  
 H22: Hacértela  
 H15: ¿Y en cuánto me sale?  
 H22: La original está en... 400 pesos la original  
 H15: Ajá  
 H22: Te cobro que... 200 pesos  
 H15: Ahorita pregunté en la 9, porque le acabo de cambiar su motoventilador y me la dan en 160 ya  
 H22: ¿Sí? te la dan bien barata  
 H15: La luna, pregunté por ella y... por eso vine contigo, tú eres el bueno de aquí  
 H22: Sí te la están dando bien barata... yo te la hago  
 H15: Si porque esa la voy a tener que pagar yo, el motoventilador sí se lo voy a cargar a mi patrón, pero esto no... pero ahorita pues déjame, déjame, déjame chambear entonces (risas)  
 H22: Sale  
 H15: Gracias

### Conversación 13

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Calle

**Contexto:** Chofer de taxi desde la ventana consulta a un vendedor de refacciones

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de afectividad, solidaridad, resentimiento, encubrimiento, permiso, interrogaciones, risas, indirectas, repetición y halagos

**Uso de cortesía:** El mismo hablante que en otro entorno es servil, en este se comporta o trata de imitar la forma de hablar de los mecánicos, subordinándose para conseguir un mejor precio

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva
23	H	35	ASIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H15: ¡Buenos días! (melódico) ¿ahora descansó el eléctrico verdad?  
 H23: ¿Perdón?  
 H15: Ahora descansó el eléctrico  
 H23: Ya no es servicio eléctrico  
 H15: (melódico) ¿Ya no? ¿Ya se cambió? ¡Órale! ¿En cuánto me sale mi lunita jefe?  
 H23: Esa se la pongo en 2-50  
 H15: ¿2-50?  
 H23: Ajá  
 H15: Bueno, es que como la quebré yo ahora la voy a tener que pagar (risas)  
 H23: Sí bueno  
 H15: Bueno entonces déjeme trabajar para juntarle  
 H23: Sí bueno  
 H15: ¿Y se la pone de volada verdad?  
 H23: Sí, es rápido, 25 minutos  
 H15: Okey  
 H15: Gracias  
 H23: Sí, si lo necesita, más tarde, como a las 12  
 H15: No, tengo su teléfono  
 H23: Pasando el árbol está como una combi, ahí estoy *chambiando*  
 H15: Si no traigo yo su teléfono de él  
 H23: Ajá, gracias  
 H23: Sí, más o menos como a esa hora anda llegando  
 H15: (melódico) ¡lo bueno de ser jefe! (risas)  
 H23: Sí *vea*  
 H15: Gracias  
 H23: Ándele sí

### Conversación 14

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, solidaridad, servilismo, interrogaciones, risas y repeticiones

**Uso de cortesía:** Empatía y risas para disminuir distancia y tensión

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva
24	H	25	ASIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H24: A Churubusco por favor  
 H15: Con gusto señor buenos días // Pues ahorita se ve tranquilo  
 H24: Pues parece  
 H15: Quién sabe más adelante (risas)  
 H24: Está sincronizado  
 H15: Sí. De esos desincronizados ya no  
 H24: Ya ni modo

### Conversación 15

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi, pasajero y taxista se conocen de vista

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, cordialidad, afectividad, servilismo, solidaridad, interrogaciones, risas, agradecimiento, diminutivo, empatía y decir por favor

**Uso de cortesía:** Con diminutivos y el reconocimiento se genera un mayor afianzamiento entre pasajero y chofer

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva
25	H	40	ASIMÉTRICA	Positiva

### Conversación 16

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Calle

**Contexto:** Chofer de taxi desde la ventana consulta a un vendedor de refacciones

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje cordial, afectivo, solidaridad, servilismo, sentido del humor, resentimiento, barroco, machismo, encubrimiento, diminutivos, interrogaciones, risas, repetición, imitación, empatía y halagos

**Uso de cortesía:** En este caso chofer permitió que el mecánico se subordinara, al final respondiendo el albur se nota cómo entre hombres este tipo de bromas, aunque son ofensivas, reducen la distancia social y fortalecen la camaradería

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
15	H	50	ASIMÉTRICA	Negativa
26	H	40	ASIMÉTRICA	Positiva

### Conversación 17

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje cordial, servilismo, interrogaciones, repetición y agradecimiento

**Uso de cortesía:** Repetición de expresiones y cortesía convencional

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva
27	M	37	ASIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H15: Bueno, pero ya avanzamos  
H24: Ya algo es ganancia  
H15: Sí. // ¿Vamos a dar vuelta? ¿Cruzamos? ¿O...?  
H24: No, eeh sí vamos a dar vuelta, pero en la entrada del patio  
H15: Okey  
H24: Aquí por la derecha  
H15: Sí señor. Me doy la vuelta aquí, ¿por aquí está bien señor?  
H24: Eehh sí, por ahí  
H15: No, donde usted me diga  
H24: Aquí está bien... puede dar la vuelta. Gracias  
H15: Gracias buen día, con cuidado

#### Fragmento destacado:

H15: ¡Buenos días señor! Vamos a American Express  
H25: Sí  
H15: (risa) ¡Ah! ¡No me falló, no me falló! Ahora no trae 500  
H25: No, ahora sí traigo, ¡hasta monedas!  
H15: ¡Ah qué bueno! No, pues si no lo cambiamos, no hay problema // ¿Es por aquí verdad?  
H25: Es aquí adelantito  
H15: Okey, adelante  
H25: Aquí donde  
H15: Señor servido  
H25: Muchas gracias, nos vemos el lunes  
H15: Claro que sí señor

#### Fragmento destacado:

H15: Pero va a ser la luna. Pinche espejito. El espejo está bien....  
H26: (melódico) Taa bien mi jefe, pero por qué no pasa a una a una vidriería, pero ¿lo quiere con aumento?  
H15: Nooo así como está normal  
H26: (melódico) Pues pásele a una vidriería jefe y que le hagan la... ¿tiene la medida?  
H15: Sí  
H26: Ya nada más que le hagan la luuna, yo pensé que toda esta...  
H15: No no no  
H26: Con todo y luna, pero... ¿por qué no va a una vidriería jefe?  
H15: Sí ¿verdad?  
H26: Sí pase a una vidriería y le dices: -¿Sabes qué? Me da una este una lunita de este tamaño- y ya la tienen, o sea como no se rompió toda, pues tiene el tamaño, tiene la...  
H15: Ahí tengo la basecita  
H26: Exaaaacto jefe. Ya se la hacen, ya se la hacen a la medida, ya se la hacen a la medida jefe  
H15: Voy a pasar ahorita  
H26: Sí  
H15: Sí porque...  
-A lo lejos los alburean-  
H15: ¡Si quieres también te la parcho a ti cabrón! (risas) ya se puso celoso

#### Fragmento destacado:

H15: Buenos días  
H27: Buenos días  
H15: Gracias, ¿a dónde desean que los lleve?  
H27: Aquí a este plaza X por favor  
H15: ¿A plaza X?  
H27: Sí  
H15: Ajá, con gusto  
H27: Gracias  
(Silencio)  
H27: ¿Cuánto es?  
H15: 16  
H27: Así está bien señor

### Conversación 18

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, servilismo, resentimiento, disculpas, repetición, empatía, distancia y decir por favor

**Uso de cortesía:** Ante la confusión pasaje se molesta, al decir que está sordo como autocompasión se presenta sentimiento de culpa y cambia actitud el pasaje (protección de imagen)

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva
28	M	45	ASIMÉTRICA	Negativa

### Conversación 19

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, cordialidad, afectivo, solidaridad, servilismo, sentido del humor, interrogaciones, risa, indirecta, agradecimiento, empatía, cumplidos y pedir por favor

**Uso de cortesía:** Ante la tensión del pasaje las bromas surgen para relajar la tensión

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva
29	M	20	ASIMÉTRICA	Positiva

### Conversación 20

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, servilismo, resentimiento, disculpas, interrogaciones, repetición, agradecimiento y pedir por favor

**Uso de cortesía:** Se agradece en repetidas ocasiones

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva
30	M	25	ASIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H15: Gracias muy amable que esté bien  
H27: Hasta luego  
H15: Que esté bien señora  
H27: Gracias

#### Fragmento destacado:

H28: Moras y San Lorenzo  
H15: Ajá. En San Lorenzo, ajá y Amores de nuevo  
H28: ¡Moras, Moras!  
H15: ¿Moras?  
H28: ¡Moras!  
H15: ¿No me dijo Amores?  
H28: ¡No! ¡Moras! Por eso le volví a repetir Moras  
H15: Perdón, ahorita...  
H28: Cuando vi que se metió por otro lado  
H15: Ando sordo señora. Ahí paga lo que siempre paga (silencio)  
H28: Sí se confunde Moras con Amores ¿no? (silencio)  
H15: ¿Cruzamos?  
H28: No, me deja en la esquina  
H15: Ajá // Servida. Lo que siempre paga señora  
H28: 15  
H15: Gracias. Que tenga buen día  
H28: Sí, muchas gracias

#### Fragmento destacado:

H29: Donde se pueda meter a X por favor  
H15: ¿Mande?  
H29: Donde se pueda...  
H15: ¿Nos vamos por X? Ajá, con gusto  
H29: Sí, se ve medio cargadito  
H15: Okey... mjm  
H29: Ya voy muy tarde (risas)  
H15: ¿A qué horas tiene que llegar?  
H29: 4:30  
H15: Ah... Bueno  
H29: Ah (risas)  
H15: Pero es lo bueno de ser jefe, usted puede llegar tarde  
H29: ¡Ay!, sí pero también yo venía y otra persona entonces  
H15: Ahorita nos apuramos  
H29: Ah sí. Si no me regañan (risas)  
H15: Ahorita ya  
H29: 4:15 Gracias  
H15: Servida, gracias buen día  
H29: Gracias lindo día, hasta luego  
H15: Gracias, que esté bien

#### Fragmento destacado:

H15: Señorita buenos días  
H30: Buenos días. Aquí a Banamex por favor  
H15: ¿A dónde perdón?  
H30: Al Banamex por favor  
H15: Claro con mucho gusto  
H30: Por X  
H15: Ajá  
H30: Donde se pueda meter en una de estas  
H15: ¿Mande usted?  
H30: Se puede meter por una de estas  
H15: Claro si con gusto, ahorita nos vamos por X

**Fragmento destacado:**

H30: A la que sigue a la derecha por favor  
 H15: Ajá // Servida  
 H30: ¿Cuánto le debo?  
 H15: 20 pesos  
 H30: Okey  
 H15: (tose) Ay perdón  
 H30: Gracias  
 H15: Gracias  
 H30: Que tenga buen día  
 H15: Gracias

**Conversación 21****Relación:** Desconocidos**Lugar:** Interior de vehículo**Contexto:** Recorrido de taxi**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, barroco, solidaridad, servilismo, interrogaciones, repetición, agradecimiento, imitación, empatía, distancia, interrupciones, halago y pedir por favor**Uso de cortesía:** El pasaje que es de edad menor al chofer impone asimetría poniéndose por abajo llamándolo *jefe*, se desarrolla una buena interacción

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva
31	H	35	ASIMÉTRICA	Positiva

**Fragmento destacado:**

H15: Buenos días señor  
 H35: Buenos días jefe  
 H15: ¿A dónde desea que lo lleve?  
 H31: Vamos a Elefante  
 H15: A Elefante  
 H31: Ajá  
 H15: ¿Entramos por Eje 8?  
 H31: ¿Mande?  
 H15: ¿Entramos por Eje 8?  
 H31: Por Eje 8  
 H15: Sí  
 H31: Está bien  
 H15: Ya sea que nos vayamos por Parroquia  
 H31: Si por Parroquia, por eso me vine de este lado  
 H15: Aquí (risas)  
 H31: Fijate que los semáforos  
 H15: Toodos están mal sincronizados  
 H31: Sí ¿verdad?  
 H15: Sí, Parroquia también va lleno  
 H15: Rodríguez Haro y nos bajamos por Recreo  
 H31: También  
 H15: Por Búfalo, perdón  
 H31: Sí porque también ya se ve lleno Parroquia  
 H15: Entonces Rodríguez Haro  
 H31: Sí como tú...  
 H15: Sí, para avanzar porque aquí ya, ya se están parando  
 H31: Se están parando  
 H15: Aquí está mejor  
 H31: Sí está mejor  
 H15: Siii // ¿Entonces quiere que nos bajemos por Búfalo o por Recreo?  
 H31: ¿Cómo ve por Recreo?  
 H15: Por Recreo para salir a Elefante ¿no? Creo  
 H31: Es la que se convierte, no tiene semáforo y Recreo sí, ahí luego luego pasamos, no batallamos // Se cobra jefe por fa. 3 de cambio  
 H15: Sí claro // ¿Por dónde? ¿Por aquí está bien?  
 H31: Ajá  
 H15: Permítame, no se vaya a ir. Aquí son 30, permítame. Ahorita le abro.  
 H31: No, está bien  
 H15: 30... 70...  
 H31: Gracias  
 H15: Señor que tenga buen día

**Conversación 22****Relación:** Desconocidos**Lugar:** Interior de vehículo**Contexto:** Recorrido de taxi**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, servilismo, disculpas, repetición y pedir por favor**Uso de cortesía:** Al parecer se frena y el pasaje se lastima, el resto del viaje se queda en silencio, a pesar de las disculpas solicitadas

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva
32	H	50	ASIMÉTRICA	Negativa

**Fragmento destacado:**

H32: ¿Qué tal? A x por favor  
 H15: Claro señor con gusto  
 H32: *Péreme Péreme* (se escucha un golpe)  
 H15: Perdón, perdón señor  
 H32: ¡Aaay!

### Conversación 23

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, servilismo, pide permiso, disculpas, interrogaciones, repetición, distancia y pedir por favor

**Uso de cortesía:** Convencional

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva
33	H	40	ASIMÉTRICA	Negativa

#### Fragmento destacado:

H15: Buenos días señor  
H33: A X  
(Silencio)  
H15: ¿Por aquí está bien o más adelante?  
H33: Sí por favor  
H15: ¿Mande usted?  
H33: Sí  
H15: Permítame // Gracias

### Conversación 24

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, afectivo, cordial, servilismo, interrogaciones, risas, repetición, agradecimiento y pedir por favor

**Uso de cortesía:** Convencional

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva
34	M	25	ASIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H34: Hola, buenos días  
H15: Buenos días señorita  
H34: Aquí para X por favor  
H15: Claro con gusto  
H34: Por Moras  
H15: ¿Mande usted?  
H34: Nos metemos por Moras  
H15: Moras, con gusto, gracias  
H34: En la siguiente a la izquierda y después a la derecha por favor  
H15: Claro con gusto  
H34: Por aquí está bien  
H15: ¿Por aquí está bien? Servida  
H34: Gracias  
H15: Gracias buen día muy amable

### Conversación 25

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, cordialidad, afectividad, servilismo, sentido del humor y repetición

**Uso de cortesía:** Contracción de palabras y risas en interacción crean más cercanía

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva
35	M	45	ASIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H15: ¿Cómo está? Buenos días  
H35: Gracias buenos días  
H15: ¿Haciendo corajes, no?  
H35: ¿Qué qué?  
H15: ¿Haciendo corajes, no?  
H35: Nooooo  
H15: (risas) ámonos  
H35: No, y se nota que creo que tenían prisa estas personas  
H15: Pesado el tráfico, ¡pesadísimo!  
H35: Y eso que estaban esperando uno para que fuera a recoger a una persona minusválida pero no sé si iba a ser este señor el que iba adelante o estaban esperando otro  
H15: ¿mjm?... ¡vamos! // ¡X va igual eh!  
H35: ¿Va igual X?  
H15: mjm  
H35: Por eso nos estamos tardando en regresar  
H15: Y siguen esperando. Es quincena...  
H35: No, pues estamos a 11  
H15: A 11. Hasta el lunes  
H35: Déjeme aquí  
H15: Sí señorita, con gusto  
H35: Que tenga un lindo día  
H15: Igual usted  
H35: Gracias

### Conversación 26

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, cordialidad, afectividad, solidaridad, servilismo, sentido del humor, disculpas, interrogaciones, risas, repetición, diminutivos, agradecimiento, superlativos, empatía y pedir por favor

**Uso de cortesía:** Risas y comunicación fática

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva
36	H	22	ASIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H15: Buenos días señor  
H36: Gracias señor, buenos días  
H15: Gracias  
H36: Vamos a X por favor  
H15: Claro, con gusto // Perdona la tardanza, pero está súper pesado el tráfico  
H36: Sí ¿verdad?



### Conversación 27

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, solidaridad, servilismo, agradecimiento y pedir por favor

**Uso de cortesía:** Convencional

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva
37	M	30	ASIMÉTRICA	Positiva

### Conversación 28

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi, el pasaje se molesta

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, servilismo, solidaridad, resentimiento, disculpas, interrogación, indirectas y distancia

**Observaciones:** Por la entonación parecería que el pasaje es homosexual

**Uso de cortesía:** Entonación con interrogación mitiga la conversación. Al final el pasajero se molesta, pero sigue siendo cortés

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva
38	H	30	ASIMÉTRICA	Negativa

#### Fragmento destacado:

H15: Sí, nos tardamos mucho en regresar

H35: Ya es viernes, todos andan...

H15: Pero no es quincena (risas) ¿Parece de quincena, verdad?

H35: Hasta el lunes

H15: Parece viernes de quincena ahorita

H35: Es martes

H15: Sea como sea es viernes y la gente ya se quiere ir a sus casas

H35: (risas) Son dos horitas nada más // Me va a dejar pasando la calle señor, por favor

H15: Sí señor

H35: Ahí, después de las bicicletas por favor

H15: ¿Cruzando? Sí

H35: Sí, después de las bicicletas señor

H15: Servido

H35: Muchas gracias

H15: Gracias buen día

H35: Gracias

#### Fragmento destacado:

H15: Señorita buenos días

H37: Buenos días

H15: Gracias, vamos a...

H37: X y Y, por favor

H15: Claro, con gusto, a los arbustos (Silencio)

H37: Ahí en los arbustos por favor

H15: Mjm... Servida

H37: Muchas gracias

H15: Que le vaya bien

H37: Igualmente

#### Fragmento destacado:

H38: Buenos días

H15: Buenos días señor

H38: Vamos aquí a la calle de X

H15: Ajá

H38: En la Portales yo creo que va a tener que darse vuelta en Y y agarrar Z

H15: Claro señor, con gusto

H38: Gracias // ¿Un Corsa?

H15: ¿Mande usted?

H38: ¿Este es un Corsa?

H15: Sí señor

H38: Sí

H15: Un Corsa, Chevrolet

(Silencio)

H38: Salir a Aguascalientes

H15: ¿Mande?

H38: Derecho, salir a Aguascalientes

H15: Ah, perdón. ¿Me doy la vuelta? ¿Aquí, a otra dirección?

H38: A Pilares

H15: Okey

H38: Sí, era por allá... por donde le dije. Hubiéramos entrado por Zapata, luego en X a la derecha... Pues ya que (molesto)

H15: Ahorita...

H38: Aquí vamos a salir a División y agarrar Presidentes o

Cauhtémoc y ya agarramos X a la izquierda

H15: mjm, como usted me indique señor (silencio) ¿quiere que agarremos Zapata o nos vamos por...

H38: Por donde guste

H15: Pilares se ve lleno (silencio)

H38: ¿Esto es Z?

### Conversación 29

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Oficina

**Contexto:** Convivencia de *baby shower*

**Estrategias generales:** Entre los hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, cordialidad, afectividad, solidaridad, sentido del humor, risas, repetición, agradecimiento, imitación, empatía y halagos

**Observaciones:** En esta conversación destaca la figura del grupo como hablante, ya que hay expresiones que se realizan en coro sin previo acuerdo, se actúa así por convención social

**Uso de cortesía:** Se conocen las fórmulas y estereotipos de conducta y se pueden realizar en grupo

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
8	M	50	ASIMÉTRICA	Positiva
39	M	32	SIMÉTRICA	Positiva
1	M	50	ASIMÉTRICA	Positiva
40	GRUPO		SIMÉTRICA	Positiva

### Conversación 30

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Oficina

**Contexto:** Entrevista laboral

**Estrategias generales:** Entre los 3 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, cordialidad, afectividad, servilismo, sentido del humor, encubrimiento, permiso, disculpas, interrogaciones, risas, indirecto, repetición, agradecimiento, empatía, distancia y cumplidos

**Observaciones:** En esta conversación quien entrevista inicia con cortesía positiva y luego la transforma a negativa

**Uso de cortesía:** La persona que se entrevista realiza un gran esfuerzo por cuidar su imagen, rodea y hace expresiones indirectas al momento de hablar sobre salario.

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
1	M	55	ASIMÉTRICA	Positiva y negativa
41	H	27	ASIMÉTRICA	Positiva
42	H	50	ASIMÉTRICA	Neutra

#### Fragmento destacado:

H15: Ajá  
H38: ¿Es este Zapata?  
H15: Es Zapata señor  
H38: Es Municipio Libre  
H15: Esta es Zapata  
H38: Aquí podemos dar vuelta a la izquierda para salir a Emperadores... Este no, derecho y en la siguiente baja a la izquierda  
H15: Sí, con gusto  
H38: Entonces pasamos Zapata y a la izquierda y ya llegamos a Emperadores // ¿Esta es Tokio?  
H15: Mjm ¿Emperadores, damos vuelta?  
H38: ¡No!, derecho. Pasamos a la que viene.  
H15: Ajá  
H38: y a la izquierda  
H15: Ajá  
H38: Pasando la calle, el zaguán café de la derecha  
H15: Sí señor  
H38: Aquí está bien  
H15: Que tenga buen día  
H38: Gracias, igual  
H15: Gracias

#### Fragmento destacado:

H40: ¡Felicidades! (risas)  
(cantando) ¡Feliz baby shower a ti, feliz baby shower a ti, feliz baby shoower para ti, feliz baby shower para ti! (risas) (aplausos)  
-¡Sí se pudo! ¡Sí se pudo!  
H1: ¡Que sea el primero de muchos más! (risas)  
-Muchos días de estos (risas)  
(plática y risas al mismo tiempo)  
H39: ¡Apenas y puedo! (risas) Muchas gracias a todos  
H8: ¡Qué práctica tienes eh! Para cortar el pastel. ¡Nombre, sí la haces!  
H39: Qué rico, muchas gracias  
(Se hace apertura de regalos)  
H40: (al abrir cada regalo) ¡Aaaaahhh! (en repetidas ocasiones por cada regalo misma expresión en coro) (tonos alargados y agudos)  
H39: ¡Qué bonitos!

#### Fragmento destacado:

H1: ¿Cómo estás? ¿Tu nombre?  
H41: X González, servidor  
H1: X pásale X. Te presento a una compañera  
H12: Hola, mucho gusto  
H41: Hola mucho gusto  
H1: Dame un segundo. Siéntate por favor  
H41: Muchas gracias  
H1: ¿Cómo estás? Buenas tardes. ¿Gustas?  
H41: No, estoy bien gracias. De hecho venía un poco nervioso porque cerraron aquí Reforma.  
H1: ¿A poco?  
H41: Sí, este había unos camiones estorbando  
H1: Pasa muy seguido. Me hubieras hablado  
H41: Y ya cerraron la calle de aquí, ¡un relajo!  
H1: Nosotros estamos aquí seguido, aprendemos aquí a trukearnos. Hasta venimos vestidos como maestros  
H41: mjm  
H1: Cuando estaban los maestros con la maleta y mezcillila para pasar (risas)  
H41: Sí  
H1: Bueno bienvenido  
H41: Muchas gracias  
H1: ¿Tienes tu curriculum?  
H41: (fuerte) ¡Claro que sí! Traje mi curriculum y...  
H1: ¿Tu solicitud de empleo?  
H41: Así es. Y mi demo  
H1: ¡Ah, padrísimo! Mira te platico. ¿Ahorita estás desempleado?  
H41: Este ahorita estoy en una productora. Estoy por un proyecto de un mes

**Fragmento destacado:**

H1: mjm  
H41: Pero ya casi se va a acabar  
H1: Aquí ahorita la idea es, te platico, deja invitar a los compañeros del área para que vean tu trabajo. Vas a conocer a Y que es a quien vas a suplir, y se va 3 meses  
H41: Perfecto. ¿Y hay posibilidad de quedarse después de estos 3 meses ooo...  
H1: Yo espero que sí. En esa área tenemos una pero no tengo autorizado (al teléfono) -Hola, ¿les molesto que vengan?... ah bueno okey, sale gracias. No Y ya se fue, salió a las 7 porque es la hora a la que ella sale  
H41: mjm  
H1: Pero sí, la intención es que esa área ... porque tengo un equipo más y ahorita no tengo presupuesto... (entra) Hola Z (H42)  
H42: Qué tal  
H41: Hola mucho gusto  
(Ven demo)  
H1: Bueno ¿pues muchas gracias, alguna pregunta?  
H41: No pues era básicamente  
H1: Sí básicamente... Te hablamos no sé si para que vengas mañana o el miércoles a hacer un material de 5 minutos, unas cápsulas que tenemos con guion y también para que las hagas en tu tiempo de trabajo, ver cómo te desempeñas. Y lo que sí, aquí siempre son *freelance*  
H41: ¿No hay cosa de plazas?  
H1: No hay cosas de plazas  
H41: No, no hay ningún problema. Ahora eeeh. No me gusta tocar este tema pero ¿cuánto es lo que están ofreciendo?  
H1: Son 19 mil pesos. Si estamos arriba de tu oferta. A algunos nos da exactamente igual cómo cobres. Es tu decisión  
H41: Okey. 19 brutos perfecto  
H1: ¿Sale?  
H41: Órale  
H1: Muchas gracias por venir X  
H41: No, gracias a usted  
H1: Cuidate, bye  
H41: Con permiso

**Conversación 31****Relación:** Desconocidos**Lugar:** Oficina**Contexto:** Entrevista laboral**Estrategias generales:** Entre los 3 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, con religiosidad, cordialidad, afectivo, solidaridad, servilismo, sentido del humor, encubrimiento, diminutivos, permiso, interrogaciones, risas, indirectas, repetición y agradecimiento**Uso de cortesía:** La persona que se entrevista realiza un gran esfuerzo por cuidar su imagen, rodea y hace expresiones indirectas.

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
1	M	55	ASIMÉTRICA	Negativa
43	H	32	ASIMÉTRICA	Positiva
42	H	50	ASIMÉTRICA	Neutra

**Fragmento destacado:**

H1: Hola, pásale, buenas tardes  
H43: Con permiso señora, ¿cómo está?  
H1: Bien, siéntate X  
H43: X Medina, mucho gusto  
H1: Perdón, ni te agarre la mano (risas)  
H43: No hay cuidado  
H1: (risa) como que nos dimos la mano de así de como de no queremos saludarnos ¿no?  
H43: No, cómo cree  
H1: ¿Cómo estás X?  
H43: Bien, bien, gracias a Dios. Traigo *curriculum* y...  
H1: Perfecto ahorita me lo prestas. Y ¿demito?  
H43: Y mi demo  
H43: Tengo hambre de que mi trabajo sea... agrade... y ahorita he estado buscando, vi esta opción de ustedes de vacante en la página, me interesó y por eso estoy parado aquí  
H1: Pues mira, básicamente por lo pronto lo que yo requiero es una gente que nos cubra una vacante, bueno, una incapacidad por maternidad  
H43: Okey  
H1: La intención es que se incorpore esa persona a partir de octubre a diciembre. El salario que yo tengo son 19 mil pesos brutos y dependiendo el tipo de contratación es lo que te queda neto ¿no?  
H43: Okey  
H1: Eh la intención es hacerte originalmente este mañana o pasado mañana que nos regalaras unas horas para que nos edites una nota  
H43: mjm  
H1: A ver cómo es tu trabajo, el tiempo y adicionalmente es una semana también hacer un examen psicométrico. Como es urgente para mí esta persona, la intención es que... has de cuenta yo quisiera tener los resultados de todos y evaluar sus trabajos y tener ya una decisión el lunes

**Fragmento destacado:**

H43: Okey  
H1: y entonces esa semana que la persona se dedique a darse de alta y de tal manera que se incorpore el 1 de octubre  
H43: Okey eeh, teniendo la incapacidad habría la posibilidad de que...  
H1: Mira de inicio te digo que es muy... está difícil, pero si es mi intención porque necesito una gente más en esa área, pero no hay presupuesto, me gusta ser sincera y....  
H43: No, está bien aclarar eso  
H1: Y te digo eso es mi intención. Yo ya lo tengo en el anteproyecto pero no hay recursos y no hay recursos hasta un par de años  
H43: Y queda un recurso, digamos un sueldo más este...  
H1: más bajo, pues no lo sé, no lo sé porque te digo no tengo dine... nada ni un peso para eso ¿no? Pero este nos han ido recortando el presupuesto y ahora como viene el recorte pues también impacta. Ahorita lo que si tengo es de aquí a diciembre y tal vez enero por la misma incapacidad de la compañera  
H43: Okey  
H1: Y pues si te interesa. Ehh ¿traes un demo para verlo? Le voy a hablar al jefe de área para que vea  
H43: De prestaciones este...  
H1: Absolutamente no. Desafortunadamente sí, es como *freelance* nada más  
H43: Okey  
H1: Este y todos son *freelance*, no hay posibilidades de honorarios, plaza, sindicato, nada. Sí  
H43: Si quiere quedarse con el demo  
H1: No no, quédatelo tú  
H43: No, usted  
H1: No es necesario te lo agradezco, gracias. Entonces te invitamos y hacemos eso ¿no?  
H43: ¿A qué hora sería mañana la prueba?  
H1: Pasado mañana yo creo te va a tocar como a las 12  
H43: 12 del día  
H1: ¿Sí? ¿Sale? // Que tengas buena tarde  
H43: Gracias, muchas gracias. Hasta luego, gracias

**Conversación 32****Relación:** Conocidos**Lugar:** Interior de microbús**Contexto:** Dos amigas van platicando en el transporte público**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, afectividad, sentido del humor, solidaridad, interrogaciones, risas, repetición, imitación, diminutivo, empatía y cumplidos**Uso de cortesía:** Exceso de risas y comunicación fática. Gran presencia de sentido del humor, parece plática espejo o de encadenamiento de frases

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
44	M	16	SIMÉTRICA	Positiva
45	M	16	SIMÉTRICA	Positiva

**Fragmento destacado:**

H44: ¿O sea seguiste la misma carrera?  
H45: Siiii  
H44: O sea cuántas veces has cambiado la carrera, a lo mejor si hubieras seguido también te hubiera ido mejor  
H45: ¡Claro!  
H44: Si no se decide tampoco ¿cómo? O sea...  
H45: Cree que ya llegas al lugar y ya te dan todo  
H44: Siiii  
H45: Pones tu bonita cara, pues nooooo  
H44: nooooo  
H45:  
H44: Ya me dio  
H45: ¿Qué?  
H44: Nos queda cerquita... nada más pedimos  
H45: Siiii (agudo)  
(risas)  
H45: Mi amigo X tenía en.... Que vivía en Iztapalapa que, pues trabajaba y estudiaba derecho ¿no?  
H44: Ajá  
H45: Y entonces me dijo -No pues es que Y, si es de dinero ¿no?  
H44: Ajaaá  
H45: Y Y le dice -no, pues yo te pago el Uber, no importa, yo te pago el Uber-, (imitando voces) -sí, es que luego las fiestas y no sé qué-, -pues agarras un Uber y te regresas-, y dice, -pues Uber no sé, no todo se arregla con Uber- y no sé qué... (imitando) -pero yo, trabajo desde los 18 años-, le digo -wey, yo trabajo desde los 16 y cuando se quiere se puede- y dices bueno -aparte Y no te lo está cobrando- Ajaaaaá  
H44: Ajaaaaá

**Conversación 33**

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Oficina

**Contexto:** Junta de trabajo para organización de evento

**Estrategias generales:** Entre los 5 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, cordialidad, encubrimiento, afectividad, solidaridad, servilismo, disculpas, interrogaciones, risas, indirectas, repetición, empatía, distancia y cumplidos

**Uso de cortesía:** Quien dirige la reunión usa cortesía encubierta para que las demás personas ejecuten sus tareas sin parecer imperativo

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
46	H	42	ASIMÉTRICA	Negativa
47	H	50	SIMÉTRICA	Negativa
48	M	38	SIMÉTRICA	Positiva
49	H	32	SIMÉTRICA	Neutra
50	H	46	SIMÉTRICA	Positiva

**Fragmento destacado:**

H45: Pues no sé qué...  
H44: no va a ser lo mismo  
H45: Claaaro  
H44: ¿Pues qué está haciendo? Por alguien a quien amas  
H45: (muy agudo) Siiiiiiiiii  
H44: Asssh  
(risas)  
H45: Y es que no... y luego no, pues no vas a ir a todas las fiestas y todos los pinches fines de semana contigo, ¡nooo! Pero oye, pues una vez un mes. Siiiiiii  
H44: Siiii  
H45: Ajáaaa  
H44: Exaaacto. No inventes, está enojado

H44: Qué bueno que no traje chamarra porque me estoy muriendo de calor  
H45: Qué bueno  
H44: ¿Pero entonces hablaron un montón Z y tú?  
H45: Uy. Yo estaba en la clase de... qué tanto estarán hablando (risas porque estaba súper aburrida, me puse a dibujar  
H44: Aaaaaaay, me hubieras mandado un mensajito  
H45: Oye, pero es que no tenía señal hasta después  
H44: Aaaaaaah, digo, ay que mal, ni chance de mandarlo  
H45: No, nada. Ya después empecé a platicar con L  
H44: Auu  
H45: y dice (agudo) -ay no- porque ya ves lo de la memoria que se nos quedó en blanco...  
H44: Aaaaah  
H45: -Aaah y no la recibí. Apenas revisé el correo es que esa cuenta casi nunca la reviso-, pensé que me había asignado para... -cómo crees que te voy a ignorar- (con sarcasmo y otra entonación) -"si te pienso antes de ir a dormir"  
H44: (agudo) aaaay no

**Fragmento destacado:**

H46: En ese sentido es, el asunto, es darle continuidad a todas las peticiones que se han dado y ahorita hacer este un breve repaso para ver si este está todo como se pidió. Si hay algún requerimiento adicional o alguna esteec petición extra ¿no? Entonces eestee se habían pedido 2 mamparas para el presidium  
H47: Perdón, el evento...  
H48: Sólo son 2  
H46: Sí, a ver, el evento se va a realizar 2 días, el miércoles 23 y el jueves 24, el primer día aquí en un horario  
H47: De la mañana  
H46: De 8.30 a las 16.30 horas y el día jueves 24 en el Octavio Paz de 8.30 a 16 horas. Bueno a las 15 iniciará, la última mesa terminará como a las 5, bueno, si entonces sería, dice aquí 3 banners, ¿No sé si ya está? ¿X?  
H48: Lo vimos este con Y ¿de diseño?  
H46: Mjm  
H47: Con esta...  
H50: Eventos... Es con eso, si ya no hay problema, con Y es con el que lo ve  
H46: ¿150 invitaciones?  
H48: Ya ya están  
H46: ¿Ya las tienen?  
H48: Ya, igual que los carteles  
H46: ¿Carteles? ¿Ya?  
H48: Ya  
H46: ¿Personificadores para el presidium?  
H48: Ahorita se los van a ...  
H46: Hay que... ¿estas se podrían ya dar cerradas versad?  
H46: Sí  
H48: Entonces... También por favor a todos los que están en estas áreas, importante, es importante todos, que todos tengamos ese programa ¿no?  
H47: ¿Tú nos lo mandas?  
H48: Sí, lo vemos  
H46: ¿Atril para el maestro de ceremonias? // Bueno no es necesario. Bueno que qué se solicitaron maestros de ceremonias ¿verdad?

### Conversación 34

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Interior Salón de sesiones

**Contexto:** Debate parlamentario

**Estrategias generales:** Entre los 10 hablantes que participaron se hallaron rasgos de reverencia, protocolo, lenguaje ornamental, cordialidad, afectividad, solidaridad, resentimiento, barroco, encubrimiento, solicitud de permiso, indirectas, repetición, agradecimiento, imitación, empatía, distancia, cumplidos y pedir por favor

**Observaciones:** Se desarrolla una discusión entre cortesías normativas

**Uso de cortesía:** Apoyada de convenciones y protocolos parlamentarios, son personas que se pelean y están molestas, pero en ningún momento se deja de ser cortés

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
51	H	45	SIMÉTRICA	Positiva
52	M	52	SIMÉTRICA	Positiva
53	H	45	SIMÉTRICA	Negativa
54	H	70	SIMÉTRICA	Negativa
55	H	40	SIMÉTRICA	Negativa
56	M	48	SIMÉTRICA	Positiva
57	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva
58	H	50	SIMÉTRICA	Positiva
59	H	65	SIMÉTRICA	Positiva
60	H	50	SIMÉTRICA	Negativa

### Fragmento destacado:

H48: Para mañana no van a necesitar, dijo *X* que no  
H46: ¿Por qué? Es que el último evento fue sin maestro de ceremonias (risas) ¿verdad? Entonces este...  
H48: Entonces sí  
H46: Ya, sí.  
H47: Cualquiera...  
H46: Ni *Z* ni el otro compañero  
H47: Pero pedimos...  
H46: Entonces mejor hay que tener maestro de ceremonias para...  
H47: Para el Octavio y para aquí  
H46: Sí. ¿Cafetera para 150 personas?  
H48: Sí  
H46: ¿Equipo de cómputo? ¿Con internet habilitado e impresora?  
¿Trabajaríamos a tras verdad? Con el equipo de servicios y en el Octavio Paz donde necesita, no, necesitamos el estee, ¿el apoyo de cómputo?  
H48: Estee, creo está fijo, me faltaría verificar sí...  
H50: Es el que está en la parte de atrás y son...  
H46: Ajá...  
H48: Pero sí tendría disponible para...  
H50: ...y son para el proyector  
H47: En las cabinas  
H46: ¿Así se tendría disponible para hacer una impresión o cosas así?  
H48: Sí  
  
H49: Perdón por la demora  
H46: No se preocupen, yo tardé casi 45 minutos de que terminó la reunión que tiene en Donceles y llegar aquí  
H48: Sí por las marchas  
H46: Bueno, ustedes conocen a 2 de los directores generales, el maestro *A* y *B*, que son algunos de los organizadores de este evento, bueno que son parte fundamental de la coordinación. Estábamos este *A*, nos acompañan de la dirección de la Doctora *Z*, la dirección de difusión... Estábamos haciendo el repaso *A*, *B*, de todo lo que se pidió para ver si estábamos completos o había algo adicional y empiezo donde me quedé. Estábamos ¿ya resguardo tiene la lista de invitados? Entonces por favor nada más chequen que si la tenga *W*, para que ninguno vaya a tener problemas  
*W*: Nada más una copia a nosotros para que lo coordinemos  
H48: Sí claro  
H46: Exacto

### Fragmento destacado:

H51: Senadora, me permite, me permite escuchar a la senadora DP para ver, para resolver la petición ¿Qué me quisiera formular? Tiene el uso de la voz la senadora DP desde su escaño por favor  
H52: Gracias Presidente. Hay un compromiso público que se hizo en este Senado para que a más tardar el día de hoy se discutiera este importantísimo tema. Como bien usted dice, la Junta de Gobierno discutió, analizó y no llegó a acuerdos. Si la Comisión correspondiente no llegó a acuerdos, vamos discutiendo el tema en el Pleno. Es un tema urgente, prioritario, de carácter nacional y la fecha es hoy. Entonces yo le pido de favor que abra el debate. Y hasta donde sabemos, el Partido Revolucionario Institucional se opone. Todos los demás sí queremos discutir el tema, todos los demás sí queremos posicionarnos en este importante tema, y queremos que hoy se resuelva  
H51: Gracias, Senadora. Sonido en el escaño del Senador CP  
H53: Muchas gracias, Presidente. Simplemente para informar a esta Asamblea que como Coordinador Parlamentario del Partido Verde, integrante de la Junta de Coordinación Política, acudimos a esa reunión en donde se abordó este tema que se turnó, y no es que simplemente no se hayan logrado los acuerdos en ese momento, sino que ahí a petición de más de dos Coordinadores Parlamentarios, pidieron un tiempo para ir a construir una propuesta y poder venir a abordar ese tema al Pleno. Esto en respaldo de lo dicho, al señor Presidente de la Mesa Directiva de este Senado, quien también estuvo ahí presente. Para dejarlo de manera muy clara, no es que se vaya a prohibir y no se vaya a dar ese debate, sino que se están construyendo los acuerdos para que se hagan. Y hacer un exhorto respetuoso a los mismos compañeros que estuvieron ahí presentes, para que avalen esto que ellos mismos escucharon, que sus mismos Grupos Parlamentarios están en la construcción de estos acuerdos para que se pueda dar el debate  
H51: Sonido en el escaño del Senador MB

#### **Fragmento destacado:**

H54: Yo quiero aclarar nuevamente lo que ocurrió en esa reunión, en la que estuvimos todos. No ocurrió lo que está diciendo ahorita mi colega aquí a mi espalda, sino lo que ocurrió fue una situación de rechazo total del Coordinador del PRI de decir: *Háganle como quieran*. No hay acuerdo. Volvemos otra vez a los consensos y los hubo. El final de esa sesión terminó con las palabras del Coordinador del PRI diciendo: *Háganle como quieran*, por el solo hecho de no estar de acuerdo con él. Entonces lo que tenemos que hacer es discutir ahorita aquí en la mesa. No necesitamos un acuerdo previo, sino se está pidiendo una discusión y un debate aquí sobre el tema, para que aquí se tome una decisión, porque el Pleno es soberano. No es cierto que esté pendiente ahí una discusión, ya la cerraron y la van a volver a cerrar, y lo que están haciendo es eludir la discusión del tema. Démoslo aquí, vamos a darlo aquí hoy, en este momento. Muchas gracias, señor Presidente

H51: Gracias, Senador B. Tengo registradas solicitudes para intervenir desde sus escaños, del Senador RP y la Senadora BA. Inmediatamente después esta Presidencia informará el turno y el trámite que tenemos que dar a las distintas peticiones. Adelante, Senador RP, desde su escaño

H55: Señor Presidente, al igual que usted y como integrante de la Junta de Coordinación Política y en efecto, como lo refiere el Senador B, frente a la posición del PRI, que definió con toda claridad que no iría en un acuerdo -y por eso creo que es pertinente dejar claro que la Junta no está buscando construir acuerdos-, lo que había eran dos posiciones claras: Una, la que el PRI tenía, en la cual se plantea una Fiscalía para Desaparecidos. Y la posición que hemos mantenido desde la semana pasada, que es dar respuesta puntual a los 43 jóvenes desaparecidos, para que se haga una Fiscalía Especializada en el tema de Ayotzinapa. Ese es el diferendo y creo que es importante que quienes no estuvieron ahí presentes, sepan cuál es el diferendo. De todas maneras no habrá acuerdo, Presidente. Por eso, antes de su llegada yo sugería que con base en el artículo 75 y dado que está en sus facultades, se abra un espacio para el debate político, porque de todas maneras es un tema que tenemos que tratar, que se ha venido alejando. La Junta seguramente no llegará a un acuerdo en este tema. Ya estamos instalados en el asunto. Demos el debate y comparemos las posiciones que tienen los partidos, pero hagámoslo en este momento en la Asamblea y de frente a la sociedad

H51: Gracias, Senador. Senadora BA, desde su escaño, por favor

H56: Señor Presidente, al igual que usted y como integrante de la Junta de Coordinación Política, también estuve en esa reunión y me parece que ahí se presentó por parte del PRI una propuesta, propuesta que efectivamente, no obstante, los compañeros de Acción Nacional estaban de acuerdo, los compañeros del PRD no estuvieron de acuerdo y decidimos que tendrían una hora, a propuesta del Coordinador MB, para que pudieran ellos llegar a alguna propuesta. De ninguna manera se han levantado ni se han reiniciado los trabajos en la Junta de Coordinación Política para que pueda finalmente tenerse un documento al respecto. Gracias, señor Presidente

H51: Gracias, Senadora BA. Sonido en el escaño del Senador MB, por favor

H57: A ver, llevamos más de una semana, en la Junta de Coordinación Política, intentando construir una propuesta común sobre los puntos de acuerdo presentados después de que el llamado grupo de expertos presentó el documento denominado "Primeras Conclusiones". Ese punto de acuerdo común tuvo momentos de mucha coincidencia y momentos en los cuales se apartaron de esa coincidencia. El jueves de la semana pasada habíamos avanzado todos los Grupos Parlamentarios para exhortar a la Procuraduría a constituir una Fiscalía Especializada. El PRI se separó de ese acuerdo el día de ayer. Hoy en la Junta de Coordinación Política es correcto cuando se dice que no se alcanzaron los acuerdos, pero quiero decir -y que me contradiga el Coordinador del PAN, si es así- que el PAN, el PRD y el PT ya tienen un acuerdo, ya tienen un documento común que ponemos a disposición de la Mesa Directiva, que constituye la voluntad mayoritaria de la Junta de Coordinación Política, porque las votaciones en Junta de Coordinación Política se asumen por voto ponderado, y el voto ponderado del PAN, PRD y PT es mayor al voto ponderado del PRI y del Partido Verde. Entonces, si es el documento que faltaba, yo de parte del PRD ya está y que me diga el Senador FH, Coordinador PAN, si lo suscribió o no, para que tengamos claridad, y no estemos también caminando en una duda sobre si hay una coincidencia entre PAN, PRD y PT, y de haber ese documento, pues inclusive, yo se lo dije al Senador G, de que ese documento se construya, sí tenía inconveniente de que se fuera el documento de que se pusiera a consideración del Pleno, y se votara, y se votara, porque ese es un documento de la Junta de Coordinación Política que emite un dictamen, no es la posición del Senado, es para que se vote en todo caso por el Pleno, así es que, yo de manera clara, aprovecho este momento para decir que la posición del PRD es sumarse a la posición del PAN; que quede claro, y que pongamos una posición política de lealtad a la investigación, a la búsqueda de la libertad, y de lealtad de alianza a la investigación. Sólo eso. (Aplausos)

H51: Permíteme, por favor. Sonido en el escaño del Senador FH, por favor

H58: Gracias, este tema es de la más alta relevancia, hace unos momentos nos reunimos en la Junta de Coordinación Política, estuvimos tratando de llegar a una posición en común, no llegamos a un acuerdo. Estamos trabajando en un documento donde efectivamente hay grandes coincidencias entre la propuesta que ha hecho el PRD, la propuesta que ha hecho el PT, y también hay que decirlo, algunas de las aportaciones que ha hecho el Partido Revolucionario Institucional. Yo lo que les pido, es que nos demos el espacio de debatir, haciendo un pequeño paréntesis, para tratar de llegar a un acuerdo final en los siguientes 15 o 20 minutos, y vayamos al acuerdo, porque lo que nosotros queremos es que hoy mismo se discuta, hoy mismo se valore lo que tendremos que hacer como Senado de la República, pero no agotemos el espacio de discusión y hagamos el último esfuerzo

H51: Tiene el uso de la voz desde su escaño el Senador MR, y en consecuencia la Mesa Directiva fijará una posición sobre lo que está a debate, Senador MR, por favor

H59: Muchas gracias, señor Presidente. En primer lugar, puntualizar algo que es fundamental y es la esencia de esta polémica. El tema no se está rehuyendo, la discusión se tendrá que dar, y los acuerdos tendrán también que generarse; de tal manera que no se está eludiendo, ni el PRI ni nadie de los integrantes de este colegio parlamentario estamos rehuyendo ni queremos rehuir un tema tan trascendente y tan importante que a todos nos interesa. Segundo. He hablado con el Senador G, me dice que está en la Junta de Coordinación Política, afinando, precisamente. Permítanme

H51: Ruego orden a la Asamblea, ruego a la Asamblea orden, hemos escuchado con atención a los distintos oradores, ruego a la Asamblea se mantenga el orden, concluya Senador MR

H59: Él está invitando cordialmente a los señores coordinadores e integrantes de la Junta de Coordinación Política para que se concluya este trabajo, que fue propuesto en un acuerdo que aquí se ha referido por los miembros de la Junta de Coordinación Política. De modo que, en este momento el Senador G hace cordial invitación para concretar este acuerdo. Buscar un posicionamiento que nos lleve justamente a abrir y aperturar el debate correspondiente. Es cuanto, señor Presidente

H60: Gracias, señor Presidente. Compañeras y compañeros senadores: Yo hago un llamado a la serenidad, estemos tranquilos, que es un debate al que vamos a ir, simplemente creo que hay que honrar la palabra en los acuerdos que se toman en la Junta de Coordinación Política; yo creo que, al no haber acuerdo, la Junta de Coordinación Política comunicará en los cauces que lo hacemos para todos los demás asuntos que se discuten en el Senado de la República. Ya lo ha dicho el Presidente de la Mesa Directiva, ni siquiera hay solicitud alguna de que este debate fuera incluido en el orden del día, sino hasta este momento en que se ha hecho mención a lo mismo. Yo pediría, compañeras y compañeros, que honremos la palabra, que si quedamos en la Junta de Coordinación Política, que habría un espacio para la construcción de un acuerdo que nos permita ir a un debate ordenado, por qué no queremos brindar este espacio que se ha dado en toda las grandes reformas que juntos hemos logrado construir cuando se quiere llegar a un punto de vista en común sobre un asunto que a todos nos preocupa, que a todos nos indigna y que queremos abordare de la mejor manera como institución en el Senado, y no por el hecho de intentar en los tiempos que nos convenga sacar una raja política al respecto. Yo creo, compañeras y compañeros, de verdad se los pido, que como lo hemos hecho para casi todos los asuntos que procesamos en el Senado, le demos un voto de confianza al Presidente de la Mesa Directiva, que creo que lo ha señalado claramente y que es espléndida su argumentación sobre el tema, y hagamos también un voto de confianza a su compañero y amigo, EG, que, además, coordina la Junta de Coordinación Política y coordina los trabajos en nuestro partido, para que en respeto a ello demos ese espacio que se necesita y retomemos el trabajo, además, ni siquiera se pierde el tiempo porque se han turnado asuntos para ir resolviendo en el tiempo que tengamos aquí, y hoy se tendrá que dar esa discusión y ese debate, y lo haremos en la manera en que estamos acostumbrados. Digámosle juntos al pueblo de México que sabemos tomar acuerdos, que tenemos palabra y que sabemos hacer las cosas como debemos hacerlas. Esta sería mi atenta invitación. Gracias, compañeras y compañeros

H51: Gracias, Senador F

### Conversación 35

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Casa

**Contexto:** Plática entre familiares (abuela, madre, hijas, prima y sobrina)

**Estrategias generales:** Entre las 6 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, cordialidad, afectividad, solidaridad, sentido del humor, resentimiento, barroco, pedir permiso, exceso de risas y hablar a alto volumen, respeto, bromas, repetición, interrogación, imitación y empatía

**Observaciones:** La familia es de clase media baja y se llama por apodos, son ofensivos entre sí, pero con afecto, uso de diminutivos, hablan a un volumen alto, se ríen de todo y de todos, transmiten la imagen del relajado

**Uso de cortesía:** Predomina la afectividad, del sentido del humor y autocompasión

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
61	M	32	SIMÉTRICA	Positiva
62	M	85	SIMÉTRICA	Positiva
63	M	56	SIMÉTRICA	Positiva
64	M	38	SIMÉTRICA	Positiva
65	M	40	SIMÉTRICA	Positiva
66	M	14	SIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H61: ¿Qué está haciendo?

H62: ¿Quién?

H61: Usted

H62: Los chiles ya los corté, ya los limpié, pero ya me cansé de estar sentada

H61: ¿Ahora sí ya se cansó?

H62: ¿Que no ves que no aguanto mucho estar sentada? Es que ya me cansé de estar sentada, los limpié y los desvené y todo. Ya no aguanto la cadera, ya no quedé bien hija. Aaaaay

H61: Déjeme ir a saludar a mi mamá

H63: Hoy es cumpleaños de *la peludita*

H61: ¿Y?

H63: una felicitación...

H61: ¡Ay! El martes se la mandé por *feis*

H63: Le pusimos (empieza a cantar) "queremos pastel", dice -yo también, pero soy pobre- (risas)

H61: (tono triste) Aaay

H64: Pero sí es el cumpleaños de *la peluda*

H61: Le iba a mandar uno a tu hermana

H63: ¿A quién?

H61: A *V*

H63: ¿Por qué?

H61: Es para cuidar unas maquinitas en las plazas

H63: Ajá

H61: Era como de 1 de la tarde a 10, creo que les pagan como 3 mil pesos

H63: Aaay está bien

H61: o 4 mil pesos

H63: ¿Está bien, no? ¿En dónde?

H61: Aquí en Plaza *W*

H64: Manda a *X*.

H61: No, quieren mujer

H63: uuh

H64: Uh qué la jodida

H63: Ps manda *Alalan* (Al Alan) y lo vestimos de mujer (risas) (risas)

H61: Ash

H64: Manda *Alalan* ¡y les decimos que es joto! (risas) Ves que *Elalan* ya tampoco va a Famsa

H61: ¿Ya no?

H64: Se enfermó

H61: ¿Y?

H64: Le dio una méndiga infección y hasta piquetes le dieron

H61: ¿Y qué la infección es de la garganta?

H63: Ahí viene con su cara de menso de Famsa

H64: Pues quién sabe si le dio de la garganta o de la panza

H63: (imita con voz grave y aletargada) -Es que creo que tengo viruela, me siento mal, (con otro tono) -¿cómo viruela?-, (regresa a tono aletargado) -es que tengo aquí granitos-, ya ves como se ponen los hombres

H61: Sece

H63: De chocosos. Le digo: -a ver... Le dije -Alan eso no es viruela.- Dice: - Dice T "ya le vio mi abuelita y dice que sí"- Le digo -¡eso no es viruela!- Ah porque yo le digo -¿dónde las tienes?-, (cambia de tono) -Este pero ya se me secó-, le digo -¿Cuándo las tenías?-, y dice -ayer-. Le digo -de ayer a hoy no se te pueden secar así-

H65: No

H64: No

H61: No

H63: Le dije -la viruela se va descamando, esa es la infección- le dije -ese es el contagio. Cuando se van descamando los granitos, ese es- (haciendo entonación aletargada) -es que me dijeron...- le digo -nooooo, vete al doctor- (cambia tono) - Es que no tengo dinero-, -toma, vete al doctor-, y se fue al doctor. Y ahí viene y le digo -¿qué pasó?-, (cambiando tono) -que no es viruela. Es una infección- (fuerte) ¡Piquetes le dieron! (risas)

(risas)

H61: Piquetes ¿de qué?

H63: De la panza

H64: ¡Hasta temperatura tenía!

H63: No puede creer que pese 100 kilos

H61: Aaaaay es que está bien gordo

H63: No lo puede creer

H61: Sí, Alan está muy gordito

H64: Yya no se quiere poner los demás piquetes porque ya se siente bien

H61: Nooo, pero se tiene que poner todos

H64: Le digo -No, te los tienes que poner-. Le dieron 4 -¡te las vas a poner todas!-

Y antier ya casi no venía. Entonces mi mamá le habló: -¿Cuándo voy a inyectarte?-, (con otro tono) -ya me siento bien-, -no, súbete para tu piquete-. Y ya vino, pero ya vino tarde, ¿verdad abue? Después de las 8 vino

H62: Sí, ya vino tarde



### Conversación 36

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Interior de microbús

**Contexto:** Plática entre amigos en el transporte público

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, afectividad, superlativos, bromas, sentido del humor, risas, imitación, anglicismos y empatía

**Uso de cortesía:** Predomina sentido del humor y comunicación fática

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
67	H	17	SIMÉTRICA	Positiva
68	M	17	SIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H67: Hay un programa “Misterio a la orden”

H68: ¡No!

H67: Somos ellos, como ellos, me cae que somos ellos

H68: No no no No me gusta

Ya te había dicho a ti y a X que no me gusta que me digan así

H67: Bueno te voy a decir W. Ella es Vilma

H68: ¡Odio eso!

H67: Y es Dafne, Z es Chris Shaggy, y yo Fred

H68: Ay ya, bien sacrificados

H67: Hijole sí ¿no?

H68: El guapo del grupo

H67: ¿Para qué es Chaggy? (risas)

H68: Chaggy es Shaggy (risas)

H68: ¿Sabes qué me da mucha flojera? Que M escribe correctísimamente acentos. Abre y cierra los signos de exclamación... ajá de...

H67: Exclamación

H68: Bueno de de...

H67: Exclamación

H68: Interrogación sobre todo. // No pues es que te das cuenta eeh pero a mí me da pena porque es de “Hola” y “Hey man”(risas)

H67: Hello my friend, ¿are you retard? (risas)

H68: Tres puntos ve (risas) Ay no puedo ser más autista (risas) perdón. Ya me voy. Me da mucha pena porque yo soy como acentos pero no es así, o sea, tanto autocorrector porque yo con el autocorrector me voy a sentir muy traumada, como en la clase de inglés (risas)

H67: Es grave

H68: ¡Sí es grave!

### Conversación 37

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Oficina

**Contexto:** Reunión de planeación de trabajo entre compañeros con su superior

**Estrategias generales:** Entre los 3 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, religiosidad, cordialidad, emotividad, solidaridad, barroco, encubrimiento, permiso, disculpas, interrogaciones, imitación, indirectas, empatía, distancia y cumplidos

**Uso de cortesía:** La jefa del equipo presiona para fortalecer el trabajo con expresiones indirectas, al final actúa solidaria para mitigar y felicita al equipo para proteger su imagen

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
8	M	50	ASIMÉTRICA	Negativa
1	M	55	SIMÉTRICA	Positiva
5	H	55	SIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H1: ¡Pausa! La propuesta es no hacerlo. Creo que tenemos programa porque estamos atrasados en lo de la edición de Guanajuato. No se ha podido hacer por la carga de trabajo y la... entonces... eeh me permitiría sacar ese pendiente

H5: ¿Nada más quieres cambiar el día?

H1: No

H8: Vi una parte de lo de Guanajuato nada más

H1: Sí. La inauguración, tenemos la inauguración. Faltan como 5 eventos maestra

H8: Mjm. Sí hay que meterlos ya ¡eh!

H1: Sí

H5: ¿En dónde, dónde estás atrasada?

H1: Aquí este, en la gente, tengo prácticamente 2 bajas. Una renuncia y la otra está, gente está con lo de las cápsulas de trabajo y entonces lo tiene que hacer aquí. Ahorita de hecho está trabajando X y el lunes este ya esperamos terminar

H8: Pues si es necesario el fin de semana que vengan porque de pronto como que muy burócratas ¿no? “Vienes a tal hora adiós” y sí dejan chamba colgando ¿no?

H1: Sí, no, no es el caso

H8: Para adelantar entonces el fin de semana

H1: No, no ha sido el caso de la burocracia. X por ejemplo se quedó a trabajar hasta las 3 de la mañana el día miércoles para amanecer jueves y desafortunadamente el equipo se se descompuso. Se tuvo corrupto el archivo. Al final de cuentas toda la noche que se quedó trabajando, bueno hasta las 3, no sirvió el trabajo. Él no, él se queda cuando hay necesidad si no pregúntele a Y, tuvo que volver a hacer el trabajo otra vez

H8: ¿Cuál fue el problema?

H1: El problema que se volvió corrupto el archivo, no sé que sucedió que no se pudo leer lo tuvieron que hacer desde...

H8: ¿Y no lo checkaron? ¿Ingenieros?

H8: Pero ¿el origen? ¿Eh? ¡Vamos!

H1: No sé, pues estubo editando bien, cuando lo guarda la *desta* ya, abren el archivo y toda la pantalla se veía azul

H8: Que arranque... ¿hay que checkarlo no? Porque al final digo, ¿no hay manera de que se vuelva a hacer? ¿cuál fue el problema?

H1: Claro

H8: El tiempo

**Conversación 37**

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Oficina

**Contexto:** Reunión de planeación de trabajo entre compañeros con su superior

**Fragmento destacado:**

H8: Eventualmente requerimos, digo eventualmente no constante, un apoyo externo hay que solicitarlo

H1: Sí

H8: Porque ¡no bueno! Se retrasan las cosas y a nadie nos conviene.

Entonces checa en tu área. A ver viene ahorita todo esto que está comentando pinta para ser muy intenso, tienes 2 bajas, lo que sea, vemos, bueno vemos temporalmente alguien que nos ayude por fuera a hacer el trabajo. // Buscar el origen de las cosas y que podamos identificar técnicamente dónde estuvo el problema para que se resuelva. Sé que esto sucede a menudo. Eh, yo creo que sí es necesario mayor comunicación entre las áreas también para que no ocurra esto ¿no?

H1: Sí. Lo veo con Y, pero Y está muy cercano al ingeniero Z. En seguida lo visita para hacerle consultas

H8: Aquí el tiempo de la oportunidad resulta importante. Más allá de que hay comisiones o eventos que necesitan un trato inmediato. Si te pido Z que busquemos que esto no se repita. Por favor. ¿Sale?

H8: Yo les felicito a todos sobre todo al área de W, que hizo un gran esfuerzo. La verdad es que sin precedentes. // Con un importante área de A, la verdad los felicito. Yo espero que se le dé el justo valor a este esfuerzo siempre. Habrá quien diga "ay tanto para que nos dieran 4 minutos y me sacaron 30 segundos" ¿no? Pero bueno siempre pensar que esto no lo hacemos para que nos lo agradezcan ni para que lo reconozcan. La intención es hacer simplemente un trabajo serio, que luzca y que se vea. ¡Felicidades! Así que a felicitar a su equipo

**Conversación 38**

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Oficina

**Contexto:** Plática entre compañeras de trabajo

**Estrategias generales:** Entre los 5 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, afectividad, solidaridad, resentimiento, encubrimiento, interrogaciones, risas, indirectas, diminutivos, superlativo, repetición y empatía

**Uso de cortesía:** Cortesía encubierta, autocompasión

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
69	M	65	SIMÉTRICA	Negativa
70	M	30	SIMÉTRICA	Positiva
71	M	35	SIMÉTRICA	Negativa
72	M	57	SIMÉTRICA	Negativa
40	GRUPO		SIMÉTRICA	Positiva

**Fragmento destacado:**

H71: ¿Sabe qué hubiera hecho X? Hubiera puesto café en la grande

H70: ¿En dónde lo compraste?

H69: No porque nadie quiere

H71: ¿No?

H69: Luego se desperdicia mucho

H71: (tono afligido) Ah bueno, yo pen...

H69: ¡Ya sé! ¡Ya sé! La cosa es que se desperdicia. De por sí los pobres ni tienen café y luego...

H71: (risa) Es bien poquito también

H69: ¿See?

H71: Ire... ya lo puse

H69: Es que teníamos una cafetera más grande pero a Y se le rompió entonces ahora hay que...

H70: No se ha comprado la jarra. Yo tengo un vaso

H69: Con el comentario que hizo Bueno

H72: Diles que se aguanten, si es que está...

H72: Ya iban 2 veces que me habla

H69: A ver, ¿si yo te la paso a tí?

H72: No, yo ya les dije que yo no puedo, que de mí no depende

H69: No pero a ver... Yo te la paso a ti, las cosas, sino ¿cómo las ves?

H72: No... te dije que no

H69: ¡Ay Z! (molesta)

H72: Pero bueno, según ya quedó

H69: Es que están bien locos, bien dice Y, y ahí tiene toda la razón, cuando hace calor no nos ponen nada

H70: Siii, y ahorita...

H69: Y ahorita, hijos de su madre ya hasta catarro tengo

H70: ¿Ahorita está prendido, no?

H69: Es que ¿sabes qué? Aparte de que el aire acondicionado es una porquería

H70: Siiii, a mí de que empiezo a estornudar

H69: Todas las contaminaciones que tiene arriba

H70: Está detenido algo

H69: Pues imagínate. W lo tiene ahí, yo lo tengo aquí y sí me pega. Pero mira yo ya no voy a decir nada porque cuando esté el calorsísimo lo vamos a...

H70: Es más fácil que lo tapes a que...

H69: ¡No no no!

### Conversación 39

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Dulcería

**Contexto:** Mujer acude a comprar dulces y al final tiene una confusión

**Estrategias generales:** Entre las 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de diminutivos, interrupciones, interrogaciones, afecto, servilismo, repetición y pedir por favor

**Uso de cortesía:** Diminutivos para ser más cercano, aunque la confusión del final dañó un poco la interacción al parecer molesta la vendedora

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
1	M	55	ASIMÉTRICA	Positiva
73	M	50	ASIMÉTRICA	Positiva

### Conversación 40

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Oficina

**Contexto:** Plática entre amigas de trabajo, una obsequia una pinza a la otra

**Estrategias generales:** Entre las 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de afectividad, sentido del humor, risas e imitación

**Uso de cortesía:** Risas y bromas en relaciones de mayor cercanía

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
74	M	38	SIMÉTRICA	Positiva
75	M	31	SIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

(ESTORNUDO)

H40: ¡Salud! ¡Salud!

H70: ¿Es el aire verdad?

H69: Sí, es el aire pero te digo que me voy a quedar callada, ya cuando me sienta muy grave... es que siempre le anda... es que hace mucho frío

H70: Mientras tápate bien

H69: Yo no voy a decir nada del aparato. No es que luego en los calores...

H70: Tu sauna, a parte el aire ya está muy viciado

H69: Pues cierran el aire pero no le dan mantenimiento. *Entons* todo eso se nos está viniendo, si le dije al... prometo no decirle, ni modo

H70: ¿Cubre bocas?

H69: ¡Ay no! Me siento grave así. Es algo que nunca he tolerado, hasta cuando me operaron de la boca y tenía que andar con el cubreboca así, ahí no

#### Fragmento destacado:

H73: Dulce de camote con fruta natural, hay coco, guayaba...

H1: ¿Es como un camote molido?

H73: Sí, va cubiertito de azúcar, se revuelca en azúcar y el camote es sólo natural

H1: Sí. 5 Por favor. Y me da 2 de éstas, de las claritas

H73: Claritas

H1: ¿Aleluya es lo mismo que la que la que la que la especiales?

H73: No, especiales es leche nada más y esto es dulce de almendra con leche, aquí hay de nuez...

H1: ¿De las especiales?

H73: ¿Especial?

H1: Sí, blancas. Las blancas, las más claritas

H73: ¿Algo más?

H1: Nada más

H73: Son 5 manzanitas. Fueron 143 pesos

H1: Sí, me puede dar 2 suspiros para ir comiendo y lo demás guardado. 143

H73: A ver, le entrego

H1: Muchas gracias

H73: Gracias. Aquí está su ticket, su caja de dulces y los 2...

H1: Las de comer... Eran eran, No entendieron pero no. Era llevarnos las de coco pero 2 de sus cómo se llaman... bueno no importa. ¿*Entons* me puede cambiar los de coquito para llevarlas comiendo?

H73: ¿Cuáles de coco?

H1: Bocadillos o ¿cómo se llaman? Y guardarlos estos. ¡Ah no! Yo me confundí de nombre. Está bien. No se preocupe. Todo. No hay problema. En realidad quería los otros pero está bien, ya comeré 2 suspiros y estos me los guarda gracias

H73: (tono molesto diferente al inicial) De nada

H1: Gracias

#### Fragmento destacado:

H74: Pregunto, es una duda (risa)

H75: (risa) ¿Sí dime X qué se te ofrece?

H74: Una hora y 5 minutos después (risas) tengo oportunidad (risas)

H75: (risas) ¡X! (risas) ¡Ay! ... ¡Ah! Donde estaba comiendo y que la farmacia y que tal y que dices bueno es una es una pinza pero de algo (risa) para sujetar las hojitas (risas) y dice -no señorita mire lo puede usar para esto y para aquello- y dije -ah pues...-

H74: ¡Ahhh! Está bien bonitaaa (tono dulce)

H75: Están monas... vas a comprar las pinzas...

H74: Te voy a contar algo...

(SUENA TELÉFONO)

H75: (agudo) ¡Aaaaah! (contesta) ¿Qué pasa?... ¡Ya! Porque no estabas pero... sí... no te vi... no te vi pero te mandé un correo y de hecho hasta le dije al chico este que me comunicara contigo... No porque no estabas no sé dónde andabas... el lunes... el lunes la... el lunes la entrevisté yo porque no estabas. De hecho creo que... No... ajá... y de hecho por ejemplo esta Y me dijo que al parecer este chico ya había hablado contigo. Ajá. Okey. Mjm... mjm... Sí porque yo tampoco... Sí por ejemplo a mí no me comentaste tú tampoco nada y entonces a mí Y me dijo el lunes, es que ya pasó con Z y le dijo que viniera el lunes y entonces yo le dije -Ah bueno, lo pasamos a entrevista- Ajá...

### Conversación 41

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Interior de microbús

**Contexto:** Plática entre amigos

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, afectividad, interrogaciones, sentido del humor, resentimiento, machismo, autocompasión, risas, sarcasmo y repetición

**Uso de cortesía:** Autocompasión y risas para mitigar sus ideas

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
76	H	47	SIMÉTRICA	Negativa
77	M	40	SIMÉTRICA	Positiva

### Fragmento destacado:

H76: Diario a trabajar. De aquí a Tizayuca diario. Porque por ejemplo...  
H77: ¿Diario se viene así?  
H76: Sí, antes andaba en el coche  
H77: (ilegible)  
H76: Ah pos sí. En Cancún, en camastro. Un día, y pues ya estás viejo ¿ya pa qué? (risas)  
H77: ¿Cuántos años tienes?  
H76: 47 años... // En la noche hago 2 horas y cacho  
H77: ¿Hasta ahí?  
H76: mjm, ya casi casi nos deja enfrente // No pero pues...  
H77: Lo bueno es que ...  
H76: Ah no, ah pasa el camión. Está bien de flojera y eso dicen mis papás como si hubiera consumido drogas y ese día tuviera la abstinencia mjmm (risas) a la italiana...  
H77: (risas) mmm  
H76: Ah sí, ay, ya estoy moreno, todo negro (risas) Él también se quemó mucho, pues se asoleaba mucho entonces se quemó mucho  
  
H76: La Prepa...  
H77: La abierta  
H76: ¿La prepa es está? No me gustan las prepas abiertas. No. Ahí no tienes amigos... Ah bueno te digo que los tiempos cambian. Normalmente todos los conocidos que tengo son malas influencias porque la prepa abierta es más fácil. Yo podría estar en una prepa abierta (risas) pero pues no tienes amigos, solo las señoras de ahí te pelan. ¿Y como de qué modo sin banda ahí?  
  
H76: Como que las chavitas se visten bien y todo eso. // Están caros  
H77: Imagínate cuando usted se los compre. ¡20 millones!  
H76: (risa) Me vuelvo a encamar para que puedan tener su casita allá en Polanco (risa) No, pero no me gusta la forma recatada. No no no la gente es muy distinta, o sea, muy muy distinta. Y yo si he tenido amistades, bueno amigos que he tenido de la vida que se empezaron a crecer mucho y no me gustó. Estaba bien malote también, y no, se empiezan a crecer. // Sí ósea, no me puedo juntar con gente de dinero porque no tengo dinero.  
H77: (risas)  
H76: ¿Es bonito no? Que de vez en cuando te tengas que valorar así, pero pues no  
H77: (ilegible)  
H76: Bueno sí, pero allá sí porque estábamos enfermos  
H77: Muy creídos... por eso  
H76: Sólo como 3 niños están enfermos de la cabeza  
H77: y luego los ves en unas camionetas y uuuy están muy (risas)  
H76: Se comparan y luego en otros ciertos tiempos se comportan como bebés... (imitación) -¿Para esto le puede dibujar una carita con plumón a mi globito?-, pues hay que saber de todo en esta vida  
H77: (ilegible)  
H76: Ya tengo 2. Quiere salir empleado de una de pizzas  
H77: ¿De pizzas?  
H76: (risa) Todos se van a querer ir a la pizza  
H77: (risa)  
H76: Pero sí es cara, pero sí hay cosas bien caras

### Conversación 42

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Taquilla de cine

**Contexto:** Compra de boletos para el cine

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de cordialidad, servil, permiso, interrogación y pedir por favor

**Uso de cortesía:** Convencional

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
78	H	26	ASIMÉTRICA	Positiva
12	M	30	ASIMÉTRICA	Negativa

### Fragmento destacado:

H78: Hola bienvenidas a Cinépolis  
H12: Hola, este quiero canjear estos pases para *Hotel Transilvania* a las 12.55  
H78: ¿11.45?  
H12: 12.55  
H78: Ah ya. ¿Me permite un momento?  
H12: Sí  
H78: Un momento en lo que viene el supervisor  
H12: ¿La de las 12:45 la tienes igual de vacía?  
H78: No  
H12: Entonces dame 10 y 11 de la fila J por favor  
H78: J, 10 y 11, okey para *Hotel Transilvania* 12.55 ¿Está bien? Y aquí están sus boletos para la sala 6 a las 12.55 *Hotel Transilvania* 3  
H12: Gracias  
H78: Que tenga un lindo día  
H12: Gracias

### Conversación 43

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Taquilla de dulcería del Cine

**Contexto:** Compra de dulces

**Estrategias generales:** Entre los 3 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje cordial, afecto, sentido del humor, disculpas, interrogación y agradecimiento

**Uso de cortesía:** Convencional

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
12	M	30	ASIMÉTRICA	Positiva
79	H	23	SIMÉTRICA	Positiva
61	M	30	SIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H12 Me das unas palomitas chicas, chicas... Este es una orden de queso  
 H79: ¿Perdón?  
 H12: Un vasito de queso  
 H79: ¿Queso extra?  
 H12: Sí  
 H79: ¿Algún refresco para acompañarlo?  
 H12: No gracias  
 H61: ¿Se te hace raro?  
 H12: ¿Qué?  
 H61: Saben bien ricas  
 H12: Se te hace agua la boca  
 H61: (melódico) ¡De li cio so!  
 H79: Serían 53 pesos ¿Cuenta con tarjeta Club Cinépolis?  
 H12: Este no no  
 H79: 147 pesos que disfrute su función  
 H12: Gracias  
 H61: ¿Vamos a guardar las mochilas sí?  
 H12: mmm sí

### Conversación 44

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Fonda

**Contexto:** Meseros toman orden

**Estrategias generales:** Entre los 4 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje cordial, servilismo, disculpas y agradecimiento

**Uso de cortesía:** Convencional

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
12	M	30	ASIMÉTRICA	Positiva
80	M	55	ASIMÉTRICA	Negativa
81	H	36	ASIMÉTRICA	Positiva
61	M	30	SIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H80: ¿Ya les tomaron su orden?  
 H12: Sí, gracias  
 H61: Gracias  
 H81: Este ¿Les puedo tomar su orden?  
 H12: Sii este, yo arrachera, quiero arroz y arrachera  
 H81: Disculpe, la arrachera ¿asada o bbq?  
 H12: Es bbq

### Conversación 45

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Restaurante

**Contexto:** Familia comiendo en restaurante

**Estrategias generales:** Entre los 5 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje cordial, afectividad, solidaridad, servilismo, sentido del humor, disculpas, interrogaciones, risas, repetición, diminutivo, agradecimiento, imitación, empatía, cumplidos y decir por favor

**Uso de cortesía:** Convencional

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
12	M	30	SIMÉTRICA	Positiva
61	M	30	SIMÉTRICA	Positiva
15	H	59	SIMÉTRICA	Positiva
82	M	55	SIMÉTRICA	Positiva
83	H	45	SIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H12: Qué romántico, las bodas de oro  
 H82: (risa) Sí, así. Esto es de hace 8 días. Sábado...  
 H61: Tono del cielo  
 H82: Del amor, no se espanten (risas) ¿Estaban preocupadas no?  
 H12: No puede decir nada mi papá porque tiene las muelas recién sacadas (risas)  
 H82: Luego el magistrado me dice (imitando) -Ahora sí aprovechen que tienen sus manos, mire todo lo que usted tiene"- , y ya nada más le dije -No me de ideas magistrado-. Fuimos a la fiesta, como en batucada, nos dieron todo  
 H15: Ya llegó su papá y la visitó también ¿verdad?  
 H82: Llegamos a querer nadar. Y siempre dice X (imitando) -¡A mí me gusta nadar!-, él si sabe pero... estaba platicando X que lo llevaron a la cantera ayer. Dice que es en CU un área de bosque que tienen restringido y que casi nadie entra ahí. Que nada más entran los que... entra gente, que porque muy pequeñito. Los llevaron de una materia  
 H61: ¿Es una reserva ecológica?  
 H82: Sí en CU... y nadie entra  
 H61: ¿Está ahí en el Centro o qué?  
 H82: A mí si me preguntas...  
 H12: Debe estar pegado al *Universum*  
 H82: De la clase de tutoría los llevaron ahí, que nada más van poquitos  
 H15: Estuvo muy rico, gracias  
 H82: El otro día iba en el pesero y que le chiflo y pensó que era X  
 H83: ¿Algo más que les haga falta?  
 H15: No gracias, la cuenta por favor  
 H12: Pero ese fue de regalo. Sí  
 H82: No  
 H83: ¿Va a facturar disculpe?  
 H12: No  
 H15: Estaba preguntando si en la San Pablo vendían los estuches  
 H82: Pues sí, pero también le faltaban los...  
 H12: Los que...

#### Conversación 46

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Interior de microbús

**Contexto:** Tres mujeres y un niño van platicando

**Estrategias generales:** Entre los 4 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, cordialidad, afectividad, solidaridad, sentido del humor, resentimiento, interrogación, risas, repetición, diminutivos, imitación, hablan con volumen alto, empatía y cumplidos

**Uso de cortesía:** En personas cercanas la risa es presente, el niño imita las formas de hablar y expresarse de las mujeres mayores con quien esta, plática espejo

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
84	M	27	SIMÉTRICA	Positiva
85	M	35	SIMÉTRICA	Positiva
86	M	60	SIMÉTRICA	Positiva
87	H	8	SIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H82: Los de la impresora  
H12: El 30%  
H61: Queremos pastel  
H15: Gracias, provecho  
H61: Si hace aire  
H82: ¿Ya dejaste la propina?  
H12: Sí  
H82: ¿Ya todo?  
H12: Sí

#### Fragmento destacado:

H84: Y ni se despidió de mí  
H85: Balderas  
H84: Sí es Santa Fe pero oyeese si no soy sirvienta (tono de queja) Yo creo que ni una sirvienta... Así yo creo que ni una sirvienta aguanta un ritmo así  
H85: Nooo, lo que sucede es que sí te pusiste tremenda  
H84: Ese día sí estaba molesta... hice el trabajo. Todo el tiempo mi papá, yo trataba de hacerlo  
H85: Mira bien enojada porque nunca me paré a cocinar. Eso lo hace entender  
H84: No te la pasaba, como tenías hecho un regadero porque no me dio tiempo de terminar. Una cosa es ser mamá o... acuérdate del hombre que (imitando) -Uy, ya no nos da tiempo mi amor ya son las 2.10- (otro tono) -sí mamá, acuérdate que mi tía Bibi dice que se tarda mucho-  
H85: Sí llegaron. Yo te vi cuando te levantaste a tomar unas fotos. (Agudo) Ay ay ay, cayó el niño. Sí y qué bueno, qué bueno que viniera. ¡Ay, es muy bonito!  
H87: Y luego las señoras de adelante *no más* se pararon y se sentaron *na más* estorbaron para el video  
H85: (risas) Aaa, noo (risas) Pero ni modo de decirles (más agudo) - ¡siéntatee!-  
H87: Sí sí, y al señor (agudo) -¡Yaa cállese!  
H85: Ay caray (risas)  
H84: Echaba a perder el video  
H86: mjmm  
H85: Ay creo que son 29 ¿e hijo?  
H87: Bien rápido ¿verdad? El... del 29 Oigan, ¿qué les iba a decir?  
Entonces... ¡Ah! ¿Le vas a dar el tinte? ¿Chocolate? ¿Canela?  
H85: ¿De qué chocolate? ¿Qué si te voy a dar el tinte chocolate? ¿Tú te lo quieres pintar?  
H87: No no no ... Es que quería para ver si quería pues quería ver los adornos  
H85: Aaaah  
H86: Aaaah  
H87: Aaaah  
H86: Allá tienen los adornos, aaah ya los pusieron, ahh qué padre  
H85: Pero le puedo invitar un cafecito con pan aunque terminemos con frío... uy uy  
H84: la mesa tiene que estar al final para que quepan las niñas  
H85: ¡Ándale!

#### Conversación 47

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Oficina

**Contexto:** Compañeros organizan quiniela

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje cordial, afectividad, solidaridad, sentido del humor, machismo, encubrimiento, risas, repetición e imitación

**Uso de cortesía:** En conversaciones entre hombres existe más confianza para hablar con groserías, también es una forma de mostrar cercanía

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
88	H	34	ASIMÉTRICA	Positiva
89	H	45	ASIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H88: ¿A ver qué escoges? ¿1, 2, 3, 4, 6, 8, 9, 10, 11, 12 de lugar de posición?  
H89: ¿Es fin de semana wey?  
H88: Sí  
H89: Es doble jornada  
H88: Sí... 1, 2, 3, X, Y, ¿Toluca con cuánto?  
H89: 20  
H88: Luego América... Chivas-Monterrey, Santos-Dorados, Veracruz-Pachuca, Morelia-Pumas  
H89: ¡Pumas!  
H88: Cruz Azul- Atlas, Tigres-Puebla. ¡Ahí está! Gracias por tu participación  
H89: (risa)

#### Conversación 48

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Oficina

**Contexto:** Compañeros organizan quiniela y platican sobre trabajo

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje cordial, afectividad, solidaridad, sentido del humor, machismo, encubrimiento, risas, diminutivos, repetición e imitación

**Uso de cortesía:** Entre hombres es más común que se llamen entre apodos, en esta conversación se mitiga con diminutivos

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
89	H	45	ASIMÉTRICA	Positiva
90	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva

#### Conversación 49

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Oficina

**Contexto:** Compañeros organizan quiniela y platican sobre trabajo

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje cordial, afectividad, solidaridad, sentido del humor, encubrimiento, risas, repetición e imitación

**Uso de cortesía:** En México es recurrente que se hagan conteos a la hora de pagar o dar cambios

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
89	H	45	ASIMÉTRICA	Positiva
91	M	50	ASIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H88: No es cierto

H89: ¿Sí mañana? Es que no lo iba a hacer pero Chavita me habló que de su tribunal, que (imitando) -que qué onda qué lata?-

H88: Hijos de su madre (risa)

H89: Y andan picados, bueno...

H88: Pues va

H89: Va. Me aviento pues...

H88: Aquí estamos en estas, ¿cuánto es?

H89: 800 pesos cabrón

H88: Ah sí. Debo 30 todavía, debo 10 bueno. Mjmm. Bueno, vámonos a desayunar. Me conoces, órale. ¡Ya estás! ¡Ya quedaste! (risa) Nos vemos. Bye

H89: (risas) Si tú lo pusiste no fui yo (risas)

H88: Adiós

#### Fragmento destacado:

H90: Acá nos faltan como 3 casillas o 4

H89: ¿Ya viste lo de...? Ya

H90: Ya motiva al otro para que...

H89: No ha...

H90: Le falta poquito, si no...

H89: ¿Por qué no pasaste ya?

H90: Lo tiene Z pero yo creo la va a calentar un rato

H89: Dile que si no pues ya participa para la otra

H90: Apenas se la pasé ahorita, irá qué pasó porque...

H89: ¿A quién más se la pasaste?

H90: Ya están ahí. Y que más tarde

H89: Ajá

H90: Dice (imitando) -Más tarde mano- Este el otro el licenciado M ya llenó las 2, que él te da a ti la lana

H89: ¿Quién más?

H90: R ya lo llenó... Z todavía no la llena pero ya puse su nombre en la casilla. K también lleva 2 marcadores nada más, dice (imita) -Luego me la pasas entonces más tardecito-

H89: ¿Quién más? ¿M?

H90: -Más tarde- dijo

H89: El Chino tiene ¿verdad?

H90: Dile dile porque a mí me dice (imitando) -¡Ahorita!... ¡Ahorita!

H89: Yo tengo el de la suerte

H90: ¿Ya le llevaste su lana también?

H89: Luego se la llevo

H90: Voy a presionarlos

#### Fragmento destacado:

H91: ¿Ya va a entregar la quiniela?

H89: ¿Por qué?

H91: Aquí la tengo ya

H89: Ah ¿ya se entregó? Están pregúnteme y pregúnteme. C y todos "no me traes nada"

H91: 30, 70

H89: 7, 20, 40, 60 (SE CAE EL DINERO) Aaaah

H91: Aaaah

H89: 70, 80, 90 mjm

H91: Y dígame que nos debe nuestro refresco

H89: Refresco ¿verdad? (risas)

**Conversación 50**

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Oficina

**Contexto:** Plática entre compañeros de trabajo y llega alguien externo

**Estrategias generales:** Entre los 4 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje cordial, afectividad, solidaridad, encubrimiento, interrogación, risas, indirectas, repetición, agradecimiento, interrupciones e imitación

**Uso de cortesía:** Indirectas, encubrimiento y rodeos

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
91	M	50	SIMÉTRICA	Positiva
82	M	55	SIMÉTRICA	Positiva
89	H	45	ASIMÉTRICA	Positiva
92	H	40	SIMÉTRICA	Positiva

**Fragmento destacado:**

H92: ¿Qué pasó *lic*, cómo está? Buenas tardes  
H91: Buenas tardes  
H82: Buenas tardes  
H92: A petición de usted (risas) Ya vine  
H82: Ya llegó... con la risa lo dijo todo  
H89: No no no apuesta si no si se sacaba la quiniela  
H91: Oiga le quiero hacer una pregunta rápido, mi cuñada dice que solicitó un trabajo pero dice que no se lo han entregado  
H92: ¿Pagó?  
H91: Sí  
H92: ¿Cómo se llama?  
H91: X Hernández  
H91: Es este ¿usted tiene otro cuñado no sé qué sea de usted en el acceso 15? Planta baja, un gordito...  
H91: Aaah es mi esposo  
H92: Él es...  
H91: Y Hernández  
H92: ¡Ah bueno! Entonces es un relacionado, el que se relaciona con usted porque ahorita acaba de preguntar  
H91: ¿Cuál?  
H92: Y yo le dije que hablara a...  
H91: Aaaah sí  
H92: Ahorita ahorita  
H91: Si va el señor pregúntale que su hermano nos comentó ahora que en septiembre las fiestas patrias  
H92: ¿Fue reparación o algo?  
H91: Me han dicho que son los...  
H92: Bueno esteee  
H91: ¿Hablamos?  
H92: Hay que hablar allá a la sucursal y darle la referencia y el tiempo y todo, porque a lo mejor ahí están y ahí están bien  
H91: Sí porque le dije (cambiando tono) -sí, si está- a mí ya ve que dieron también hace un año, ya ve...  
H92: Ya están, yo se los dí, con la validez que...  
H91: Del trabajo  
H92: De que no tenía adeudado ni un pago ni nada. Entonces ya para que quieren... Bueno, yo en lo personal, no son para nadie más que para el usuario ¿no? Y si está pues que se los traigan, pero nada más ayúdenme, hábleles por favor  
H91: ¿Cuál es el teléfono?  
H92: 2612... está en la tarjetita, 2612...xx-xx  
H91: ¿es de la buena verdad?  
H92: Sí...Ahorita para que me vaya a decir que me puse de acuerdo con ella (risas)  
H91: (Risas) ajá (risas) ándele  
H92: Y pues no sé, bueno si no le llama ahorita pues tiene que ser... para que se los lleven bien  
H91: Sí sí porque si no ya hace un montón de tiempo  
H92: Sí se va a lograr (risas)  
H91: Muchas gracias  
H92: Hasta luego que esté bien

**Conversación 51**

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Calle

**Contexto:** Hermanos organizándose para una convivencia

**Estrategias generales:** Entre los 5 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje cordial, afectividad, interrogaciones, risas, indirectas y repeticiones

**Observaciones:** Al ser hermanos en sus intervenciones llegan a tener comportamiento de grupo, respondiendo o expresándose de manera simultánea

**Uso de cortesía:** Se realizan expresiones simultáneas o ecos

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
93	H	53	SIMÉTRICA	Positiva
82	M	55	SIMÉTRICA	Positiva
94	M	46	SIMÉTRICA	Positiva
95	H	47	SIMÉTRICA	Positiva
96	H	52	SIMÉTRICA	Positiva

**Fragmento destacado:**

H94: Menos plática y vámonos  
H96: Pónganse de acuerdo  
H82: ¿Vas a ir X?  
H95: ¿A dónde?  
H82: A ver a mi papá  
H95: ¿Eh?  
H82: A ver a mi papá el domingo  
H96: ¿En 3 años?  
H95: Bueno, yo voy hasta allá  
H93: El domingo  
H95: Sí  
H93: Al metro  
H95: El domingo  
H93: El domingo puedes viajar en metro. Llevas la bici y de ahí del metro  
H82: *Apus* mejor  
H95: Allá nos vemos  
H93: ¿No vas en metro?



**Conversación 52**

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, cordialidad, afectividad, solidaridad, servilismo, encubrimiento, permiso, interrogación, risas, repeticiones, superlativo, agradecimiento, empatía y pedir por favor

**Uso de cortesía:** El chofer se solidariza ante la prisa que lleva el pasaje mostrando preocupación por los tiempos de recorrido

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva
97	M	45	ASIMÉTRICA	Positiva

**Fragmento destacado:**

H95: ¿A qué horas?  
H94: ¿A qué hora?  
H82: ¿A qué hora?  
H95: No sé  
H96: No sé  
H93: Es que había dicho a la 1  
H82: Tú pusiste la hora (risa)  
H93: Sí porque creo que se duermen tarde, se levantan tarde  
H96: ¿A las 12, no?  
H94: A las 2  
H96: ¡Doce!  
H93: ¡Dos!  
H96: A las 12 pa salir...  
H93: Bueno sí, lo que pasa es que de ahí a la casa fácil una hora  
H96: Y caminar de aquí a Mixcoac, de aquí a Mixcoac sí  
H94: No  
H96: Es todo. ¡Ah pero llevan carro! Llegan más rápido  
H93: ¿Pero entonces sí? ¿A las 12?  
H95: ¿A las 12?  
H93: ¿A las 12?  
H94: Ya  
H96: (risas) No sé  
H93: ¿Tú a la 1 sí?  
H95: ¡A las 12!  
H93: Es que ira si... si llegamos a las 2 estamos a las 3, 4 salimos, es que está lejitos  
H96: Puro metro. Yo me desvíó al que quiera ir  
H95: Pues es domingo  
H94: Bueno ¿a las qué? ¿A las 12?  
H95: ¡A las 12!  
H96: Sí  
H94: ¿Qué?  
H95: Sí ps  
H93: ¿Sí? A la 1 y media nos tardamos  
H94: Bueno  
H93: Y ya  
H82: ¿Cómo te vas X?  
H94: Reza un rosario ¿no?  
H82: Bueno, ¿saben qué? Vámonos caminando porque nadie tiene carro (risa)  
H93: ¿Por acá?  
H96: ¿Por dónde?  
H93: Les damos un *raid* hasta allá  
H82: ¿Hasta allá?  
H94: Sí, ¿entonces?  
H93: ¿A las 12 no?  
H82: Allá (risas)

**Fragmento destacado:**

H15: Señorita muy buenos días, gracias  
H97: Voy aquí al ISSSTE, a Barranca del Muerto  
H15: ¿Al Darío Fernández?  
H97: Sí por favor  
H15: Con mucho gusto // Esta agüita...  
H97: (tono descendiente) ¡Ay no! ¿Todo lo que transforma verdad?  
H15: Ajá... y no ha dejado de llover  
H97: No, toda la noche  
H15: Sí, toda la noche estuvo lloviendo  
H97: Sí ¿verdad?  
H15: Ajá Desde la 1 de la mañana empezó a llover y el tráfico (risas)  
H97: ¿Pesado verdad?  
H15: Ajá  
H97: (risa) Ya se estacionó ahí, (tono risueño) ya se fue corriendo  
H15: Ya se fue a hacer su entrega ¿eh?  
H97: mjm mjm  
H15: Ya fue a hacer su entrega  
H97: Que tengo media hora y ya mejor corro  
H15: (risa) (TOCA CLAXÓN)  
H97: Qué chistoso, voy a decir no avanza  
H15: Sí (risa) ¡Vamos! (risa) ¿Va bien?  
H97: Él sí ganó  
H15: Pero en parte está bien porque ya no me voy para allá adelante  
H97: Sí. Todos los microbuses están ahí  
H15: Sí, no han avanzado tampoco ellos

**Conversación 53**

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje cordial, afecto, solidaridad, servilismo, repetición y agradecimiento

**Uso de cortesía:** Convencional

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
98	M	35	ASIMÉTRICA	Positiva
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva

**Conversación 54**

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje cordial, afectividad, servilismo, repetición, diminutivos, agradecimiento y pedir por favor

**Uso de cortesía:** Convencional

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
99	M	26	ASIMÉTRICA	Positiva
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva

**Fragmento destacado:**

H97: Nada nada  
 H15: Y ningún policía  
 H97: Cuando se les necesita no hay y cuando no, un chorro  
 H15: Es que están para cuidar el orden  
 H97: Sí  
 H15: El desorden no  
 H97: Todo está igual ahorita  
 H15: mjm ¡Vamos! // ¡Por fin! (risas) ya ya  
 H97: ...es de los dos lados ¿sí? ¡Está tremendo todo!  
 H15: Ajá  
 H97: Qué triste nuestra situación ¿verdad?  
 H15: ¡Qué horror!

H15: Entons aquí la agarro en Insurgentes  
 H97: Sí, imposible, ¿vea?  
 H15: Ajá... // Usted me indica por donde señorita  
 H97: Mjm por aquí está perfecto  
 H15: ¿Por aquí está bien?  
 H97: Sí. Muchisimas gracias  
 H15: Gracias, servida  
 H97: Que esté muy bien  
 H15: Permítame  
 H97: Hasta luego así está bien  
 H15: Gracias que tenga buen día, muy amable

**Fragmento destacado:**

H98: Buenos días  
 H15: Buenos días  
 H98: Vamos aquí al hospital que está aquí en Avenida Universidad, por favor  
 H15: ¿Al hospital que está en Avenida Universidad? ¿Al López Mateos?  
 H98: Andele sí  
 H15: Claro, con gusto  
 H15: ¿Por aquí está bien?  
 H98: Sí  
 H15: Gracias, servida  
 H98: ¿Se cobra por favor?  
 H15: Claro  
 H98: ¿Le sirven los 4 pesos?  
 H15: Ah no, sí traigo cambio. Son 50, 1, 2, 3...  
 H98: Okey gracias  
 H15: Gracias buen día

**Fragmento destacado:**

H15: Buenos días señorita  
 H99: Buenos días aquí a X por favor  
 H15: Claro, con gusto  
 H99: Me va a dejar aquí adelante del carrito blanco  
 H15: Ajá  
 H99: ¿Qué le debo?  
 H15: Son 22 pesos  
 H99: A ver aquí están  
 H15: Gracias que tenga buen día  
 H99: Gracias que tenga buen día

**Conversación 55**

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi, pasajera y taxista viajan seguido

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, religiosidad, cordialidad, afecto, solidaridad, servil, barroco, interrogaciones, risas, repetición, agradecimiento, diminutivos, imitación, empatía y cumplidos

**Uso de cortesía:** Encadenamiento en expresiones para continuar ideas, marcadores para reforzar que se le pone atención

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva
100	M	76	ASIMÉTRICA	Positiva

**Fragmento destacado:**

H100: ¿La operaron bien?  
 H15: Salió bastante bien, ¿cómo está?  
 H100: Me da mucho gusto  
 H15: ¿Cómo se ha sentido? ¿Si hizo lo de las plantillas?  
 H100: Estee... ¿en qué me quede de lo de las plantillas?  
 H15: Supuestamente que le iba a hablar a la ortopedista para ver si cambiaba o se las quitaba, o...  
 H100: No, no fui al ortopedista. La terapia, quimioterapia, le pregunte al doctor (con otro tono) -Oiga doctor, yo sigo inflamada inflamada inflamada y he estado pensando si a lo mejor yo me estoy fastidiando con esto?- y ya las plantillas al ratito se las consigo  
 H15: Claro  
 H100: Yo apenas había visto  
 H15: Claro  
 H100: Si ya estoy trabajando para endurecer la pierna y las plantillas tienen donas donde quiera y no estoy a gusto con ellas. (con otro tono) - ¡Quíteselas!- me dice el doctor, pero también me revisó las plantillas. Le digo (cambia tono) -Doctor tengo 30 años de usar plantillas. ¿Cómo me las voy a quitar? No voy a poder-  
 H15: (risas)  
 H100: (con otro tono) -Vaya a Walmart y compre nada más unas taloneras-  
 H15: (risas)  
 H100: -Y con esas nos iremos-  
 H15: Usted no se preocupe  
 H100: Y como este no lo encontré... ¡Ah! ¿Qué pasó con el teléfono?  
 ¿Compró su teléfono?  
 H15: No  
 H100: ¿Pero ya le pueden hablar?  
 H15: Tengo este  
 H100: ¡Ah qué padre! No yo la próxima vez que compre uno de estos voy a comprar mejor uno de estos y no voy a andar con que se me rompió, me lo robaron, que no sé qué. Dos a dos pintores de allá ya les robaron el celular con pistola (otro tono) -O me das el celular o te mato-  
 H15: No, sí está...  
 H100: Y además he estado sola. X se fue al pueblo. Desde el viernes se fue al pueblo  
 H15: ¡Vamos! ¿Entonces toda la semana ha estado sola? ¿Y a qué se fue al pueblo? ¿A ver al papá?  
 H100: Sí, a ver al papá que está muy enfermo, que son los últimos días.  
 H15: Y ¿cómo se ha sentido sola?  
 H100: Pues no es cómo me sienta  
 H15: Más bien a falta de X  
 H100: Sí, es eso. Lo que todo cuenta es que cuando uno ha vivido sola tanto tiempo  
 H15: Ajá  
 H100: Uno tiene hábitos de soledad. Es decir, hay cosas en donde le molesta a uno la gente. Por ejemplo, yo en la mañana meditaba y a las 6 de la tarde meditaba y ahora me cuesta mucho trabajo. Porque está ahí X y entonces en la mañana me entrega el desayuno y me da pena decirle "oiga no" ¿verdad?  
 H15: mjm  
 H100: "No me da la gana desayunar" o algo. Y luego a ella no le gusta comer sola, entonces tengo como una especie de presión. Si quiero comer sola no puedo. Entiende, me da pena. Luego otra vez comiendo y luego por otro lado siento que lógicamente me hace falta  
 H15: Si

**Conversación 56**

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje cordial, servilismo, repetición y agradecimiento

**Uso de cortesía:** Convencional

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
101	M	25	ASIMÉTRICA	Positiva
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva

**Fragmento destacado:**

H15: ¿Damos vuelta?  
 H101: No, aquí está bien  
 H15: ¿Aquí está bien? Gracias señorita  
 H101: ¿Cuánto debo?  
 H15: 15 pesos  
 H101: Aquí tiene  
 H15: Gracias, buen día  
 H101: Gracias, buen día  
 H15: Gracias

### Conversación 57

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje cordial, afectividad, servilismo, disculpas, diminutivo, risas, repetición, agradecimiento, empatía y pedir por favor

**Uso de cortesía:** Chofer se solidariza con la prisa que lleva su pasaje y se muestra preocupado

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
102	M	40	ASIMÉTRICA	Positiva
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H15: Buenos días  
H102: Buenas tardes  
H15: Tardes  
H102: Este aquí a X  
H15: Claro // ¿Damos vuelta?  
H102: Perdón. Al Metrobús por favor  
H15: Okey. Con gusto. Gracias  
H102: Gracias  
H15: A usted  
H102: Es que mire aquí a la vuelta lo tomo, ahí trabajo  
H15: Mjm  
H102: En la mañana camino. Ahorita sí tengo que caminarle otra vez de regreso. Ahorita pues le vuelo. A caminar, aunque sea un viaje, me lo cobra el taxi  
H15: Así sirve que nos da trabajo a nosotros. Sí eso es bueno, ahorita ya está lloviznando otra vez  
H102: Siii (ilegible) // Luego ya se va uno...  
H15: ¿Mande?  
H102: Otra vez que ya se sale uno  
H15: Ajá  
H102: ...del trabajo otra vez el tráfico. ¡Ay, por eso!  
H15: ya ya (risa)  
H102: ...y de allá para acá... Se pone el alto  
H15: ¿Cómo? Sí ¿no? ¿O le doy la vuelta?  
H102: Es que luego se paran, así como...  
H15: Por la gente que está cruzando, los de los taxis // ya casi vamos a pasar. Ya pasamos. ¿La dejo adelantito de la patrulla? ¿Por aquí está bien?  
H102: Sí  
H15: Señorita servida  
H102: Muchas gracias  
H15: Gracias que tenga un buen día

### Conversación 58

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje cordial, afectividad, servilismo, disculpas, solidaridad, risas, repetición, agradecimiento, empatía y pedir por favor

**Uso de cortesía:** Convencional

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
103	M	30	ASIMÉTRICA	Positiva
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H15: ¿Está bien si nos vamos por X?  
H103: Sí  
H15: Hasta Y. Gracias. ¿En Z damos vuelta?  
H103: Sí por favor  
H15: Ajá  
H103: Aquí donde está el carro abierto está bien  
H15: ¿Aquí está bien?  
H103: Sí, muy amable. Que tenga muy buen día  
H15: Igual a usted señorita. Muy amable gracias. Con cuidado

### Conversación 59

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje cordial, servilismo, interrogación, agradecimiento y pedir por favor

**Uso de cortesía:** Convencional

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
104	H	25	ASIMÉTRICA	Positiva
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H104: Ya pasando el semáforo  
H15: Sí señor, 13 pesos señor  
H104: 13  
H15: Gracias  
H104: Que tenga un buen día señor  
H15: Igual señor

### Conversación 60

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje cordial, repetición y agradecimiento

**Uso de cortesía:** Convencional

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
105	M	20	ASIMÉTRICA	Positiva
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H15: Perdón, se pasó el alto

H105: Sí

H15: Esta teóricamente es X, Y la que sigue. Esta es Y

H105: ¿Esta es Y?

H15: Sí, *namás* que cambia el nombre. ¿Ahorita nos bajamos por A o B? Esta es Y ¿damos vuelta?

H105: Sí, por aquí está bien

H15: ¿Por aquí está bien?

H105: Gracias

H15: Donde usted me diga

H105: Aquí está bien, ¿cuánto es?

H15: 18, 2 cambio, que tenga buen día

H105: Gracias

H15: Que esté bien

### Conversación 61

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje cordial, interrupción, repetición, decir por favor

**Uso de cortesía:** La joven parecería descortés al no responder saludos, pero después se comporta amable

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
106	M	18	ASIMÉTRICA	Negativa
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H15: Señorita buenas tardes

H106: (interrumpe) por favor a X

H15: Claro con gusto

H106: ... la parada

H15: ¿Mande?

H106: Gracias que me hizo la parada

H15: ¿Nos seguimos derecho hasta Y?

H106: Si hasta Y

H15: Ajá

H106: ...A la vuelta

H15: Ajá, con gusto

H106: ¿Cuánto le debo?

H15: Son 12 pesos. Que tenga buena...

H106: Se le cayó su celular, ¿se lo pasó?

H15: ¿Mande usted?

H106: Se le cayó su celular

H15: ¡Ah gracias! Muy amable

H106: Sí, que esté bien

H15: Mi chicharrita

H106: Hasta luego

H15: Gracias

### Conversación 62

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje cordial, servilismo, solidaridad y agradecimiento

**Uso de cortesía:** Convencional

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
107	M	60	ASIMÉTRICA	Positiva
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H15: Buenas tardes

H107: Buenas tardes

H15: Gracias

H107: Ah buenas tardes aquí a metro X

H15: Claro con mucho gusto. ¿Quiere que nos vayamos de aquí hasta Tlalpan?

H107: No, de aquí a Cumbres

H15: okey, ya gracias

H107: De aquí a Cumbres, luego toma Cumbres y luego ya Tlalpan

H15: Eje 6 y ya agarramos Tlalpan

H107: No no porque era, no, por Cumbres y ya agarramos Eje 6

H15: No topa con Eje 6, se juntan ahí

H107: Ajá y ya por la lateral para que me deje aquí en el metro

H15: Sí señorita con gusto

H107: Ay... al...

H15: Ajá

H107: Ahí por la parada por favor

H15: ¿En la parada? Ajá

H107: Sí

H15: ¿Por aquí está bien o más adelante?

H107: Ahí está bien

H15: Gracias servida

H107: Gracias buen día

H15: Gracias

### Conversación 63

**Relación:** Desconocidos

**Lugar:** Interior de vehículo

**Contexto:** Recorrido de taxi, mujer sube con un bebé y luego para por una niña pequeña

**Estrategias generales:** Entre los 3 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, cordialidad, afectividad, solidaridad, servilismo, sentido del humor, permiso, interrogaciones, risas, repetición, superlativo, agradecimiento, imitación, empatía, cumplidos y pedir por favor

**Observaciones:** Aquí se nota cómo los niños imitan convenciones de los papás

**Uso de cortesía:** La mujer mantiene dos papeles en la conversación, el de pasajera y el de mamá, va intercalando su forma de hablar de acuerdo con el receptor, la niña muestra un mensaje solidario con su mamá

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
108	M	30	ASIMÉTRICA	Positiva
109	M	4	SIMÉTRICA	Positiva
15	H	50	ASIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H15: Señorita, buenas tardes  
H108: Buenas tardes señor  
H15: Gracias  
H108: Gracias. Aquí a la derecha por favor  
H15: Claro con gusto  
H108: Buenas ya es tarde  
H15: Sí (risas). ¿Ya le corre bien...?  
H108: No se preocupe, lo traigo super tapado  
H15: No pero de todas maneras hay que cuidarlo  
H108: Sí  
H15: ¿Nos seguimos derecho?  
H108: Sí, a la siguiente a la izquierda por favor  
H15: Sí con gusto  
H108: Pasamos de los calores extremos a...  
H15: Las lluvias... va a seguir lloviendo  
H108: Sí. Vamos a tomar el eje a 2 cuadras y a la primera a la derecha por favor  
H15: Ajá  
H108: Voy a recoger a mi niña aquí a esta escuela ¿sí me puede esperar?  
H15: Sí  
H108: ¿Quiere que le pague o me espera?  
H15: No, no se preocupe. Ahí viene un coche cuidado  
H108: Sí  
H15: No creo que se vaya a echar a correr  
H108: No (risa)  
H15: Cuidado  
H108: Gracias, ahorita vengo  
H15: Ajá

H108: (a su hija) Con mucho cuidado. Bien sentadita te quiero eh. // Muchas gracias señor  
H15: De nada señorita  
H108: Igual nos regresamos por aquí por Y por favor  
H15: Claro con gusto  
H108: (a la niña) Saluda a tu hermano mira  
H109: Hola hermanito  
H108: ¿Cómo te fue en la escuela? Siéntate bien. Derechita. ¿Tuviste mucho frío o no?  
H109: No  
H108: Hazte para atrás. Hazte para atrás. Hazte para atrás, ese es el cinturón de adelante, para atrás. Siéntate bien. ¡Eso!  
H109: Quiero los de acá  
H108: Plátame que hiciste mejor... Deja... deja... sentadita bien. ¿Qué hiciste?  
H109: Mmm *cantal*  
H108: ¿Fuiste al laboratorio?  
H109: No. No me tocó una clase pero... *computación* sí  
H108: ¿Computación sí?  
H109: Sí  
H109: ¡Pero sí me gusta!  
H108: ¿Si te gusta?  
H109: Sí, por eso me llevan  
H108: Pero computación no tiene mucho chiste hija. Si quieres agarrar la computadora agarras la de la casa  
H109: Pero esa no es de niños, esa es de papás  
H108: El papá también te puede bajar programas para niños  
H109: No, allí también, porque allí también es para niños. Papás no tienen de esos  
H108: Ah okey  
H109: Por eso voy a computación  
H108: Okey  
H109: Para que me hicieron unos juegos  
H108: Ajá y ¿qué más? ¿Y qué hiciste en computación ahí?  
H109: Mmmm  
H108: ¿No quieres estar dentro del festival? ¿no? (al bebé) Ya ya así sentadito. Plátame entonces ¿qué hiciste en computación?  
H109: Esteeste un juego de... y tenía... y tenía... y tenía... Es que es un juego, muchas cosas. Luego ese juego... había formas de colores. Era hasta después *nomás* que se me olvidó y ya fue  
H108: ¿Y luego?  
H109: Y esteee... este mira...  
H108: ¿Te están mandando a computación? Yo no entiendo por qué si dije claramente que tú no ibas a computación  
H108: ¿Y la miss de español qué te enseñó?  
H109: Esteee  
H108: ¿Y de qué te enseñó hoy?  
H109: Los colores y de inglés  
H108: Ella sí, ¿qué te enseñó?  
H109: Umm... lo tengo que pensar  
H15: ¿Bajamos por Presidentes?  
H108: Sí por favor  
H15: Ajá

**Fragmento destacado:**

H109: Tengo que pensar...  
H108: ¿Cómo crees que se te ha de haber olvidado tan rápido? Si apenas vienes de la escuela. ¡Cuéntame!  
H109: Tengo que pensar...  
H108: Ya ves cómo eres... Debes poner más atención  
H109: Sí

H109: Ahorita que cenemos rápido, ¿va a comer muy rápido verdad?  
H108: ¿Qué vas a querer, o una milanesa, o un pescado?  
H109: Espagueti  
H108: ¿Quieres espagueti?  
H109: Sí  
H108: Ahorita *de volada* te lo hago  
H109: ¿*De volada*? ¿Sabes cómo hacer espagueti?  
H108: Sí mi amor. Igual en lo que el espagueti se hace ¿te hago un filetito de pescado?  
H109: Sí, también puedes hacer...¿Yo te puedo ayudar con la agua de limón?  
H108: ¿Quieres?  
H109: Sí también te puedo ayudar con la comida  
H108: Ah no tengo limones. Ahora de Jamaica  
H109: Ah sí  
H108: ¿Puede ser?  
H109: También te puedo ayudar a hacerla  
H108: Okey... y aquí  
H15: ¿Por aquí está bien?  
H108: No, tomamos Y  
H15: Okey  
H108: Por favor  
H15: ¿Aquí a la derecha? Ajá  
H109: O de uva. ¿Tienes los ingredientes perfectos, verdad?  
H108: No (risa) no creo hacerte de uva. Aquí a la izquierda por favor  
H15: Ajá  
H109: ¿Si me puedes hacer de uva?  
H108: No tengo nada para hacer de uva. Aquí en la esquina por favor  
H15: ¿Aquí está bien?  
H108: Sí  
H15: Gracias servida  
H108: Aquí tiene  
H109: ...¿a hacer la agua de uva?  
H108: Sí hija, vamos rápido a la tortillería de una vez. Muchas gracias  
H15: Con cuidado  
H108: Que tenga bonita tarde  
H15: Igual usted  
H109: ¿A la cafetería?  
H108: Nooo tortillería ¿cuál cafetería?  
H15: (risas)  
H108: Bájate con cuidado  
H109: ¿Para qué?  
H108: Pues para comprar las tortillas

**Conversación 64****Relación:** Conocidos**Lugar:** Oficina**Contexto:** Presentación de una nueva compañera de trabajo**Estrategias generales:** Entre los 4 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje cordial, solidaridad, servilismo, sentido del humor, risas, agradecimiento y empatía**Uso de cortesía:** En un ejercicio de presentación se cuida la imagen de ambas partes

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
1	M	55	ASIMÉTRICA	Positiva
110	M	30	SIMÉTRICA	Negativa
12	M	30	SIMÉTRICA	Positiva
40	GRUPO		SIMÉTRICA	Positiva
111	M	40	SIMÉTRICA	Positiva

**Fragmento destacado:**

H1: Buenos días chicos  
H40: Buenos días  
H1: Es X Hernández es una asistente que está ahorita, que viene con nosotros. Aquí está la dirección (...) Andamos este... vamos a hacerle un tour para que no se nos pierda  
H110: Gracias, con permiso  
H1: Gracias hasta luego, ¿ya conoces a Y?  
H110: Ya  
H1: Ya perfecto  
H12: Ah pues que vea la videoteca  
H1: Buenas tardes  
H40: Buenas tardes  
H1: ¿Ya conociste a Z? Buenos días  
H110: No  
H111: Z ella es X Hernández. Se llama igual que X y es una asistente que nos va a apoyar con su trabajo y ella es una compañera de servicio social  
SS: Mucho gusto  
H110: ¿Para cualquier cosa?  
H111: Para cualquier cosa estamos aquí en la Videoteca ¿eh?  
H110: Sí gracias  
H111: no de qué, hasta luego

### Conversación 65

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Oficina

**Contexto:** Un compañero de trabajo quiere vender boletos para una rifa

**Estrategias generales:** Entre los 3 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, cordialidad, afectivo, solidaridad, barroco, Encubrimiento, interrogación, indirectas, repetición y empatía

**Observaciones:** Esta conversación es un claro ejemplo de todos los rodeos que se hacen para no decir NO a una petición

**Uso de cortesía:** Rodeos e indirectas por no poder decir no, mientras quien venda habla a las personas como si ya fuera un hecho todo lo que se ganarán, con una *cortesía de encubrimiento* de sus verdaderas intenciones

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
112	H	45	SIMÉTRICA	Positiva
113	H	32	SIMÉTRICA	Positiva
12	M	30	SIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H113: Le digo a X que el sorteo es el 17 de octubre, entonces si están interesados ahí en paguitos antes del 17  
H12: Algo tentador ¿no?  
H112: Me voy a tener que sacar una Ranger  
H113: Yo le digo ¿no? Yo con que me saque un Fiat, no pido más  
H12: Yo preferiría un carro que una casa  
H112: Sí porque la casa se queda allá  
H113: ¿La vendes! Un amigo se sacó un Jetta hace como 2 años y un conocido de mi papá una Crossfox y luego dice que Z, ah no, que se ganó el segundo lugar ¿no?  
H112: Sí ¿no?  
H113: Sí sí. Al menos yo conozco a 2 que si ganaron su coche. Una Crossfox y un Jetta plateado  
H12: Tentador  
H112: Me estás tentando  
H113: Yo le pegaría al Audi o al Jetta  
H112: ¿Y llantas no? Bueno sí porque si no tengo que pagar mucha tenencia  
H113: Sí, quédate el Fiat. Del 23 al 40 son Audi, 17 Gols  
H12: ¿También Audi?  
H113: Sólo Audi  
H12: Aaah  
H113: Los 8, 9 y 10, 11 y 10 uh pues 10 Ventos y 17 Gols pues el porcentaje no está tan mal. Pero no le haría el feo a una casa (risa) por si se animan  
H12: Está bien  
H113: Esta universidad está allá en Puebla  
H112: Siii  
H12: Siii  
H112: Siii ¿tú estudiaste ahí?  
H113: No, mi hermana estudia allá. Por eso los boletos  
H112: A mí me gusta mucho, al menos en la mexicana nacemos... Me están tentando. Ahorita que termine  
H113: Piénsenlo piénsenlo  
H12: Sí  
H113: Me lo llevo. Quedan 5, yo creo me quedan  
H12: Bueno lo voy a pensar, gracias

### Conversación 66

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Edificio de viviendas

**Contexto:** Administradora pasa a cobrar el mantenimiento

**Estrategias generales:** Entre los 3 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje cordial, con expresiones religiosas, afectividad, solidaridad, encubrimiento, interrogaciones, repetición, diminutivo, agradecimiento y empatía

**Uso de cortesía:** Cómo se informa que va a aumentar un costo, a través de expresiones que conmuevan, mientras que los morosos piden descuento

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
114	M	70	ASIMÉTRICA	Positiva
115	H	30	SIMÉTRICA	Negativa
116	M	50	SIMÉTRICA	Positiva

#### Fragmento destacado:

H114: Buenas noches ando cobrando  
H115: Buenas noches señora  
H114: ¡Cíérrele cíérrele! No se vaya a salir este  
H115: Ya se fue para allá  
H114: 3  
H115: ¿No me lo puede dejar más barato?  
H114: Nooo  
H115: Un poquito  
H114: (risa) es más, ya voy a subir  
H115: ¿A quién?  
H114: Mantenimiento. Bueno la cosa de la limpieza  
H116: ¿Por qué?  
H114: No alcanza para la la la luz oiga  
H116: ¿No alcanza para qué?  
H114: Para la luz. Ya le subí 100 más a los chavos. Mjm y este... son los pesos más... pues nada no va a alcanzar  
H116: ¿Y qué los tiene que pagar usted?  
H114: Pues de repente pongo de lo mío y ya no lo recupero, pero no creo  
H116: ¿Usted tiene que pagar los 5 pesos de...  
H114: Yo pago algunos del edificio  
H116: Aaah  
H114: 2, 3, 4 a ver 9. Falta...  
  
H116: Mjm de 50  
H114: De 50 sí. Es uno de 50 pero sí. Si no les aviso porque quiero hacer algo a ver quién lo recoge  
H116: Sí  
H114: Porque me siento mareada a veces. Hay veces que llega temprano mi hija, hay veces que no, ha estado saliendo tarde y ahora viene como a las 11. Y ya a esa hora no...  
H116: No pues sí, es muy noche  
H114: Muy noche. Entonces "está bien, cuidate", voy a ver si abono para la otra  
H116: Sí, ahí nos avisa



H114: Ándale sí. ¿Y la señora cómo sigue? X me dijo que Y está allá también ¿no?  
 H116: Sí, de... con tos  
 H114: ¿Bronquitis?  
 H116: Le dio bronquitis y ya estaba dando agonía  
 H114: ¡Válgame Dios!  
 H116: Y ahorita ya empezó de nuevo 3 y 4 días  
 H114: ¿Sabe qué? Es el tiempo  
 H116: Sí  
 H114: Mucho frío  
 H116: El cambio de clima y otra vez está con la tos. Ahora para quitársela...  
 H114: Sí pero mucho mucho mucho frío o mucho calor  
 H116: Más cuando granizaba también hizo  
 H114: Ajá. Pero qué bueno que y está mejorcita  
 H116: Sí ya  
 H114: Hay que cuidarnos. Qué bueno, me da gusto. Que estén bien. Buenas noches  
 H115: Cuidese

### Conversación 67

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Edificio de viviendas

**Contexto:** Administradora pasa a cobrar el mantenimiento

**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje religiosidad, afectividad, disculpas, sentido del humor, cordialidad y agradecimiento

**Uso de cortesía:** Las personas mayores son quienes recurren más a este tipo de expresiones religiosas

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
114	M	70	ASIMÉTRICA	Positiva
12	M	30	ASIMÉTRICA	Positiva

### Fragmento destacado:

H12: Hola buenas noches  
 H114: Buenas noches, ando visitando  
 H12: ¿Cómo está?  
 H114: Pues no te bajé los 4, son 5 para este mes  
 H12: Ah bueno  
 H114: Entonces luego te los bajo. Una nada más porque falta pagar uno pero no le mandé el recibo, no encontraba los recibos. Ah estaba toda atarantada (risas)  
 H12: Pero ya no  
 H114: Ya no pues ahí voy. Ahí voy. No me quejo de la voluntad de Dios.  
 Tons ¿150 verdad?  
 H12: Sí  
 H114: Así quedamos bien. Al rato o en la semana te paso los recibos  
 H12: Sí no se preocupe  
 H114: Son 4 más  
 H12: Sí está bien  
 H114: Gracias buenas noches  
 H12: Gracias, hasta luego

### Conversación 68

**Relación:** Conocidos

**Lugar:** Edificio de viviendas

**Contexto:** Administradora pasa a cobrar el mantenimiento

**Estrategias generales:** Entre las 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje cordial, con religiosidad, afectividad, solidaridad, encubrimiento, interrogaciones, risas, indirectas, repetición, agradecimiento y empatía

**Uso de cortesía:** La autocompasión y exceso de cortesía positiva, quien cobra prefiere perjudicarse a sí misma antes que a su vecina, conversación con sumo cuidado de la imagen

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
114	M	70	SIMÉTRICA	Positiva
117	M	62	SIMÉTRICA	Positiva

### Fragmento destacado:

H114: Señora buenas noches ¿cómo estamos?  
 H117: Bien gracias a Dios  
 H114: Entons 30 nada más  
 H117: Sí  
 H114: ¿Cómo ha estado?  
 H117: Bien gracias a Dios ay pasándola. Lo bueno es que amanecemos  
 H114: Eso es lo bueno ¿verdad?... Nooo miento, no tengo cambio  
 H117: A ver déjeme ver, a ver si logro juntarlo  
 H114: Y este encontraron los recibos y no los habían terminado  
 H117: Yo creo que sí  
 H114: Ya vee si juntó  
 H117: 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 ¿ajá?  
 H114: Mjm, muchas gracias  
 H117: 30  
 H114: Que me dio puro cambio  
 H117: Ahí sí *namás* me da el de 50  
 H114: (risas) por eso no pero...  
 H117: No, mira...  
 H114: Ah sí es cierto... sí es cierto, ya me quiero quedar yo lo 50  
 H117: No no no se preocupe  
 H114: no ¿cómo no? ¡Ay qué pena!  
 H117: No no se fije  
 H114: ¿Si me dio 50 verdad?  
 H117: Sí, perfectamente. No se preocupe. Y le di ya los 30 en efectivo  
 H114: No sí, que le dije que sí no tenía cambio  
 H117: Ajá exacto

**Fragmento destacado:**

H114: ¡Qué pena oiga!  
H117: ¿Por qué pena?  
H114: Pues sí que ya quiero cobrar  
H117: Somos humanos, nadie es perfecto (risas)  
H114: (risas)  
H117: ¿Vea? Ándele, cuídese mucho  
H114: Yo con mis...  
H117: ¿Qué le dicen que tiene? ¿Es la azúcar? ¿Es la glucosa? ¿Alta?  
H114: Estoy bien pero dentro de todo me sacaron que posiblemente sea orina  
H117: mmm  
H114: Mmm ya me mandaron a X porque estoy perdiendo la audición, de esta ya casi no oigo. Y ya desde cuando me lo habían dicho pero...  
H117: Y tiene algún virus, bacteria o ¿qué hacen?  
H114: No, que se están este las piedritas que tenemos, si las manejan, que se me están haciendo muy claras. Es lo que me dijo el doctor  
H117: ¿Como cristalito?  
H114: Pues quién sabe...  
H117: Como los cálculos que se...  
H114: Estoy pero yo le digo -¿pero por qué?-, (con otro tono) -No pues es también la edad-, le digo -Ay pero ¿cuántas personas hay de mi edad que oyen muy bien?-, dice -Bueno es...-  
H117: Sí, hay mucha gente que eso cree, pero no, ya no  
H114: Ya me hicieron el examen allá en...  
H117: ... 20 de noviembre  
H114: No, estoy por parte del seguro  
H117: Seguro Social  
H114: Ajá  
H117: El de cómo se llama esos...  
H114: Centro Médico  
H117: Centro Médico  
H114: Sí ya me hicieron, y a me metieron al cuartito y me hicieron todos los estudios  
H117: Mjm mjm

**Conversación 69****Relación:** Conocidos**Lugar:** Restaurante**Contexto:** Amigas comen en un restaurante**Estrategias generales:** Entre los 2 hablantes que participaron se hallaron rasgos de lenguaje ornamental, cordialidad, afectividad, solidaridad, servil, disculpas, repetición y agradecimiento**Uso de cortesía:** El mesero ejecuta una fórmula de *lo servil*, con abundancia de expresiones de este tipo

HABLANTE	SEXO	EDAD	DISTANCIA	CORTESÍA
118	H	36	ASIMÉTRICA	Positiva
61	M	30	SIMÉTRICA	Positiva
12	M	30	SIMÉTRICA	Positiva

**Fragmento destacado:**

H118: A sus órdenes  
H12: Disculpe, ¿las enchiladas veracruzanas qué llevan?  
H118: Vienen rellenas de huevo a la mexicana, salsa y chile, van marinadas con el caldillo de frijol, queso y crema. ¿La pechuga rellena? O este la comida que le comento. Si quiere termine de checar  
H118: A sus órdenes  
H12: Crema de elote  
H118: Mjm  
H12: Y... ahorita le digo  
H118: Esta bien. ¿Desea ordenar?  
H61: Yo quiero sopa de tortilla y el plato del día  
H118: Mjm. Okey. ¿De tomar qué le mando?  
H12: Gracias  
H61: ¿De tomar?  
H118: ¿Un agua fresca de horchata, tamarindo o jamaica? ¿Un refresco?  
¿Una naranjada? ¿Una limonada?  
H12: Este, agua de horchata  
H61: Yo quiero una coca  
H118: De horchata. La quiere grande o chica el agua  
H12: Eh grande  
H118: ¿Grande? Y una coca fría ¿verdad?  
H12: Sí  
H61: Sí  
H118: Okey y ahorita me dice su segundo tiempo  
H12: Sí  
H118: Mi nombre es X, se los mando en seguida. ¿Retiramos sus cartas señorita?  
H12: Gracias  
H118: Para servirle

H118: Perdón que interrumpa, ¿tiene su platillo?  
H12: Enchiladas  
H118: ¿Enchiladas?  
H12: Sí  
H118: Muchas gracias

H118: ¿Terminó?  
H12: Sí  
H118: ¿También?  
H61: Sí  
H118: ¿Sí?

H118: Su plato está caliente, con cuidado  
H12: Gracias  
H118: ¿Les ofrezco tortillas?  
H12: No, así...  
H118: ¿No? Provecho

H118: De postre es ensalada de zanahoria, tipo como la de manzana pero es con zanahoria ¿se la mandó?  
H12: Sí  
H61: Sí  
H118: ¿Café aparte de tomar?  
H12: Sí también  
H118: Sí, ¿café de olla o capuchino?  
H12: De olla  
H118: ¿De olla?  
H12: Sí  
H61: También de olla

El *corpus* de esta investigación constó de 69 conversaciones legibles y 118 hablantes, cuya conformación fue la siguiente:

### Cuadro 15. Conformación del *corpus* por género

Hombres <sup>81</sup>	56
Mujeres	61
Grupo (mixto) <sup>82</sup>	1

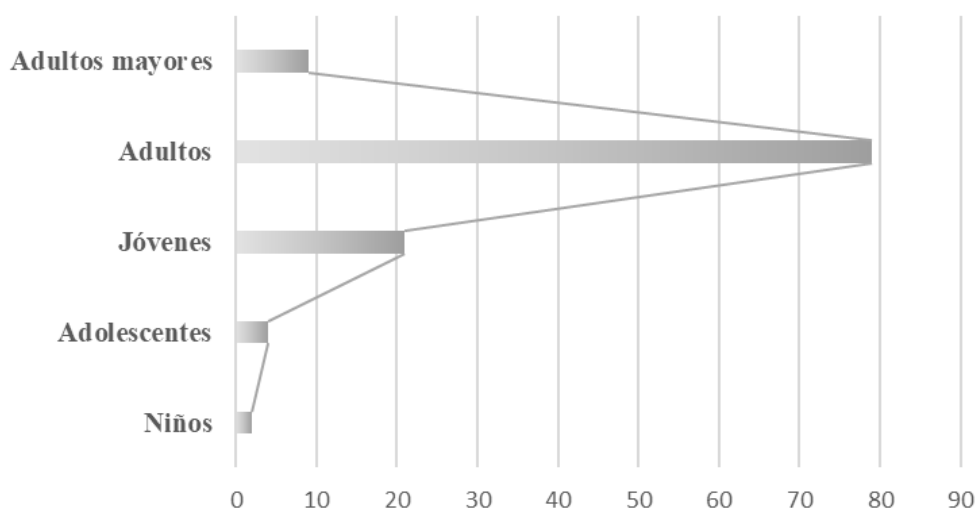
### Cuadro 16. Conformación del *corpus* por edades

RUBRO	EDADES	HABLANTES
Niños	4-8	2
Adolescentes	14-17	4
Jóvenes	18-27	21
Adultos	30-58	81
Adultos mayores	60-85	9

<sup>81</sup> Se menciona porque dentro de estos hubo 3 de preferencia homosexual.

<sup>82</sup> Se destaca la figura del grupo debido a que hubo 2 momentos en que tanto hombres como mujeres hicieron las mismas expresiones de forma simultánea (en coro), lo que significa que existen expresiones convencionales que “por protocolo se deben realizar”.

**Gráfico 1. Distribución del *corpus* por rango de edad**



**Cuadro 18. Espacios en que se registraron las conversaciones**

Espacio	Conversaciones registradas
Calle	4
Vivienda	4
Lugar público (cine/tienda)	3
Institución gubernamental	1
Oficina	17
Restaurante	3
Microbús	3
Taxi	34

En este *corpus* predominaron los registros al interior del taxi, razón que enriquece más los resultados de esta investigación, pues como refiere Diana Torres (2011) el taxi se considera un objeto antropológico ya que “como espacio de interacción el taxi condensa las acciones, percepciones, creencias, influencias e identidades de los actores, a la vez que modula la relación de estos y establece comunicación” (Torres, 2011:28) siendo así un vehículo que construye “historias e imágenes colectivas de la movilidad de la Ciudad de México” (Torres: 2011:25).

#### 4.5 Hallazgos del análisis

Con este estudio se confirmó que en la sociedad mexicana predominó el uso de la *cortesía positiva*, siendo ésta aquella en la que los interlocutores cuidan de la imagen de su receptor más que de la propia. Esto lo manifiestan a través de su comportamiento lingüístico, específicamente a través de una *cortesía verbal* muy peculiar.

De acuerdo con la muestra se registraron 198 interacciones, esto debido a que en las conversaciones los hablantes se llegan a repetir en diferentes contextos, situaciones y posiciones de poder.

**Cuadro 19. Tipo de cortesía verbal hallada en el corpus**

Cortesía	Interacciones en que se usó	Porcentaje
Cortesía Positiva	150	76%
Cortesía Negativa	30	15%
Neutralidad	17	8.5%
De Positiva a Negativa*	1	0.5%

##### **Cortesía Positiva**

Destaca que fue usada de igual forma por los géneros, ya que fue empleada por 75 veces por hombres y 73 veces por mujeres, así como en los tres grupos registrados.

Se dio también en 89 interacciones de relación asimétrica y en 62 de relación simétrica.

##### **Cortesía Negativa**

Se realizó más por hombres, ya que estuvo presente en 16 interacciones y en 13 hablantes mujeres. Se dio también en 14 interacciones de relación asimétrica y en 15 de relación simétrica.

##### **Neutralidad**

En estas conversaciones la intervención de los interlocutores que la ejercieron fue muy breve. Sin intención, únicamente cumpliendo con el protocolo de ser amable en determinadas situaciones sin expresar nada más adicional. Se realizó más por hombres, ya que estuvo presente en 14 interacciones y en 3 hablantes mujeres. Se dio también en 3 interacciones de relación asimétrica y en 14 de relación simétrica.

##### **De Cortesía Positiva a Negativa**

Este fue un caso especial ya que en el registro de una entrevista de trabajo la hablante en posición de dominante inició con un exhausto uso de estrategias de *cortesía positiva* y ante una pregunta que no fue de su total agrado inició el uso de estrategias de *cortesía negativa*, amenazando de manera moderada la imagen del interlocutor.

**Cuadro 20. Rasgos de *mexicanidad* por orden de preferencia**

Rasgo	Interacciones en que se usó	Por hombres	Por mujeres	Por el grupo
<b>Generosidad/Cordialidad</b>	<b>89</b>	41	46	2
<b>Ornamentalidad</b>	<b>76</b>	46	29	1
<b>Emotividad/Afecto</b>	<b>75</b>	23	51	1
<b>Solidaridad</b>	<b>56</b>	27	28	1
<b>Servilismo</b>	<b>45</b>	39	6	0
<b>Sentido del humor</b>	<b>45</b>	15	29	1
<b>Corrupción/Encubrimiento</b>	<b>32</b>	18	14	0
<b>Barroco</b>	<b>22</b>	14	8	0
<b>Resentimiento</b>	<b>21</b>	13	8	0
<b>Machismo</b>	<b>6</b>	6	0	0
<b>Religiosidad</b>	<b>6</b>	5	1	0

### **Generosidad / Cordialidad**

Rasgo característico de los hablantes mexicanos, siempre preocupados por expresar buenos deseos, procurando al otro, presente en todas las edades, es una constante que se ha heredado desde sus raíces prehispánicas se halla en expresiones tan comunes en su uso como:

- a) **Conversación 11**  
 H15: *Buenos días señor*  
 H21: *Buenos días señor*  
 H15: *¿A dónde desea que lo lleve?*  
 H21: *Vamos a X por favor*  
 H15: *Claro con gusto*
  
- b) **Conversación 17**  
 H15: *Gracias muy amable que esté bien*  
 H27: *Hasta luego*  
 H15: *Que esté bien señora*  
 H27: *Gracias*
  
- c) **Conversación 31**  
 H1: *Hola, pásale, buenas tardes*  
 H43: *Con permiso señora, ¿cómo está?*  
 H1: *Bien, siéntate X*  
 H43: *X Medina, mucho gusto*

### **Ornamentalidad**

La imaginación, la creatividad, la fantasía y las metáforas son parte del habla cotidiana de la mayoría de los hablantes mexicanos. No se habla con simplicidad, siempre se busca realizar algún comentario para simpatizar y hacer sentir bien al interlocutor, este rasgo se halló en expresiones como:

- a) **Conversación 29**  
 H8: *¡Qué práctica tienes eh! Para cortar el pastel. ¡Nombre, sí la haces!*  
 H39: *Qué rico, muchas gracias*

(Se hace apertura de regalos)

H40: (al abrir cada regalo) ¡Aaaaahhh! (en repetidas ocasiones por cada regalo misma expresión en coro) (tonos alargados y agudos)

H39: ¡Qué bonitos!

**b) Conversación 34**

H57: *Así es que, yo de manera clara, aprovecho este momento para decir que la posición el PRD es sumarse a la posición del PAN; que quede claro, y que pongamos una posición política de lealtad a la investigación, a la búsqueda de la libertad, y de lealtad de alianza a la investigación. Sólo eso.* (Aplausos)

**c) Conversación 36**

H68: *No pues es que te das cuenta eeh pero a mí me da pena porque es de "Hola" y "Hey man"* (risas)

H67: *Hello my friend, ¿are you retard?* (risas)

H68: *Tres puntos ve (risas) Ay no puedo ser más autista (risas) perdón. Ya me voy*

## Emotividad / Afecto

La sociedad mexicana es afectiva entre sí, hacen evidente el amor hacia el prójimo, y lo manifiestan desde su habla, haciendo entonaciones agudas, alargadas e incluso en tonos infantiles, como se demuestra en las siguientes expresiones:

**a) Conversación 29**

H40: ¡Felicidades! (risas)

(cantando) ¡Feliz baby shower a ti, feliz baby shower a ti, feliz baby shoower para ti, feliz baby shower para ti! (risas) (aplausos)

-¡Sí se pudo! ¡Sí se pudo!

H1: ¡Que sea el primero de muchos más! (risas)

-Muchos días de estos (risas)

\*Este caso en particular destaca, ya que sin ponerse previamente de acuerdo, en una reunión de *baby shower* todos actuaron igual, siendo una especie de convención o protocolo implícito. Durante esta reunión se encuentran voces en tono infantil, con ternura y expresando afecto y emoción hacia cada cosa que pasaba, como partida de pastel, apertura de regalos y comentarios hacia la futura mamá.

**b) Conversación 40**

H75: (risas) ¡X! (risas) ¡Ay! ... ¡Ah! *Donde estaba comiendo y que la farmacia y que tal y que dices bueno es una es una pinza pero de algo (risa) para sujetar las hojitas (risas) y dice -no señorita mire lo puede usar para esto y para aquello- y dije -ah pues...-*

H74: *¡Ahhh! Está bien bonitaaa* (tono dulce)

H75: *Están monas... vas a comprar las pinzas...*

**c) Conversación 63**

H108: *¿Quieres espagueti?*

H109: *Sí*

H108: *Ahorita de volada te lo hago*

H109: *¿De volada? ¿Sabes cómo hacer espagueti?*

H108: *Sí mi amor. Igual en lo que el espagueti se hace ¿te hago un filetito de pescado?*

\*Expresiones de cariño, amor y diminutivos son muy frecuentes en el habla de los mexicanos, en este caso de una madre a su hija.

## Solidaridad

Este valor universal está presente también en la sociedad mexicana y se manifiesta como especie de acompañamiento al interlocutor, haciéndole notar que tiene una especie de apoyo moral, como se muestra en:

**a) Conversación 19**

H29: *Ya voy muy tarde (risas)*

H15: *¿A qué horas tiene que llegar?*

H29: *4:30*

H15: *Ah... Bueno*

H29: *Ah (risas)*

H15: *Pero es lo bueno de ser jefe, usted puede llegar tarde*

H29: *¡Ay, sí pero también yo venía y otra persona entonces*

H15: *Ahorita nos apuramos*

**b) Conversación 33**

H49: *Perdón por la demora*

H46: *No se preocupen, yo tardé casi 45 minutos de que terminó la reunión que tiene en Donceles y llegar aquí*  
H48: *Sí por las marchas*

- c) **Conversación 37**  
H8: *Aquí el tiempo de la oportunidad resulta importante. Más allá de que hay comisiones o eventos que necesitan un trato inmediato. Si te pido X que busquemos que esto no se repita. Por favor. ¿Sale?*

## Servilismo

Como se usaba en los viejos manuales de urbanidad, era parte de una norma cortés expresar que uno está a disposición del otro, actitud que aún se haya presente en los hablantes, con mayor presencia en el género masculino. Los hablantes hacen manifiesto que están al servicio de su interlocutor, como en:

- a) **Conversación 11**  
H15: *Buenos días señor*  
H21: *Buenos días señor*  
H15: *¿A dónde desea que lo lleve?*  
H21: *Vamos a X por favor*  
H15: *Claro con gusto*
- b) **Conversación 30**  
H1: *¿Cómo estás? ¿Tu nombre?*  
H41: *X González, servidor*
- c) **Conversación 61**  
H106: *¿Cuánto le debo?*  
H15: *Son 12 pesos. Que tenga buena...*  
H106: *Se le cayó su celular, ¿se lo pasó?*  
H15: *¿Mande usted?*  
H106: *Se le cayó su celular*  
H15: *¡Ah gracias! Muy amable*  
H106: *Sí, que esté bien*

## Sentido del humor

El hablante mexicano no es serio, por el contrario hasta en el momento más inesperado es capaz de hacer algún tipo de broma o fuera de lugar que por el bagaje cultural que se comparte no es tomado a mal. Estamos acostumbrados a este tipo de tratamientos como se aprecia en:

- a) **Conversación 35**  
H64: *Manda al Alan*  
H61: *No, quieren mujer*  
H63: *uuh*  
H64: *Uh qué la jodida*  
H63: *Ps manda Alalan (Al Alan) y lo vestimos de mujer (risas)*  
(risas)  
H61: *Ash*  
H64: *Manda Alalan ¡y les decimos que es joto! (risas)*
- b) **Conversación 36**  
H67: *Hay un programa "Misterio a la orden"*  
H68: *¡No!*  
H67: *Somos ellos, como ellos, me cae que somos ellos*  
H68: *No no no No me gusta*  
*Ya te había dicho a ti y a X que no me gusta que me digan así*  
H67: *Bueno te voy a decir W. Ella es Vilma*  
H68: *¡Odio eso!*  
H67: *Y es Dafne, Z es Chris Shaggy, y yo Fred*  
H68: *Ay ya, bien sacrificados*  
H67: *Híjole sí ¿no?*  
H68: *El guapo del grupo*  
H67: *¿Para qué es Chaggy? (risas)*



H68: *Chaggy es Shaggy (risas)*

c) **Conversación 52**

H15: *Y ningún policía*

H97: *Cuando se les necesita no hay y cuando no, un chorro*

H15: *Es que están para cuidar el orden*

H97: *Sí*

H15: *El desorden no*

## Corrupción / Encubrimiento para beneficio propio

Este elemento destaca pues es parte de la hipótesis planteada, ya que los hablantes mexicanos se valen de la cortesía para hacer que los demás hagan cosas por ellos. La expresión se nota amable, y a través de la *Teoría de la Relevancia*, se puede inferir la verdadera intención de los hablantes por impronta cultural. Como en los siguientes casos:

a) **Conversación 3**

H9: *¿¿X?! (nombre) Un favorsote...*

H10: *¿sí?*

H9: *¿podemos imprimir un juego?*

H10: *¿otro?*

H9: *¿me lo sacas?*

H10: *estoy enviando...*

H9: *y ¿le puedes mandar ya el informe a la licenciada?*

H10: *¿perdón?*

H9: *y... por favor y... ¿me puedes regalar una copia oculta a ti y a mí por fa?*

b) **Conversación 4**

H8: *Eh recientemente platicaba con un amigo, me compartía la preocupación de los recortes de personal que hay en temas de asuntos presupuestales, entonces también los invito a ustedes a cuidar su trabajo, a ser muy profesionales en lo que hacemos, está en hacerlo costumbre ¿no? Entonces acostúmbrense más bien a buscar que lo que hagamos se imprima el profesionalismo, la antigüedad que tiene cada uno de ustedes también debe ser para tener menos errores, para ejercer un liderazgo conducido y cuidadoso con las áreas que representan. Yo les pido también a su gente que les hagan saber esta petición de que arranquemos con toda la fuerza, con toda la energía, con toda la pasión que debe sostener, tenemos que imprimir un sello propio, cada persona lo tiene que hacer, y esta gestión no será la excepción y buscaremos paulatinamente ir reforzando las áreas de cada uno de ustedes. (...) Y bueno pues, al final del día mi intención es que sigamos presionándonos, haciendo equipo y buscando que se siga generando los resultados que hasta ahora han tenido. Entonces vamos a entrar con muchas ganas, muchas gracias.*

c) **Conversación 12**

H15: *Oye ¿dónde consigo esta madre?*

H22: *La luna*

H15: *La luna, que no me salga tan cara*

H22: *Solamente hacértela*

H15: *¿Eh?*

H22: *Hacértela*

H15: *¿Y en cuánto me sale?*

H22: *La original está en... 400 pesos la original*

H15: *Ajá*

H22: *Te cobro que... 200 pesos*

H15: *Ahorita pregunté en la 9, porque le acabo de cambiar su motoventilador y me la dan en 160 ya*

H22: *¿Sí? te la dan bien barata*

H15: *La luna, pregunté por ella y... por eso vine contigo, tú eres el bueno de aquí*

H22: *Sí te la están dando bien barata... yo te la hago*

H15: *Sí porque esa la voy a tener que pagar yo, el motoventilador sí se lo voy a cargar a mi patrón, pero esto no... pero ahorita pues déjame, déjame, déjame chamear entonces (risas)*

Aquí destaca que existen indicaciones, órdenes, deseos, manifestados de una forma encubierta, y este uso de la cortesía es común en la sociedad mexicana para lograr que los demás hagan cosas.

## Barroco

El barroco en el habla de los mexicanos se manifiesta precisamente como un exceso. Ya sea de palabras, de rodeos, de indirectas que evaden decir las cosas tal cual las piensan, para no dañar la imagen de los receptores del mensaje, como se nota en:

a) **Conversación 3**

H11: *Digo, esto es, no es con el fin de intentar mantener nada. Simplemente para que lo sepas porque para que no incurras en otra omisión, no me acuerdo que me habían platicado, de hecho después si quieres después lo revisas, ¡ah! vimos ahí una variante se le rompió, ¿sí? ahora ya llevo, entonces lo que te quiero decir es que nosotros tenemos en meta la reposición de esto, vale la pena que si lo vamos a cambiarlo este, digo o sea después lo hagamos, pero que lo tomes en cuenta porque se te va a disparar más el negocio entonces a lo mejor vale la pena que ya sustituyas ese corcho, ¿okey?*

\*Este es un diálogo entre un proveedor de gráficos y su cliente, quien requería una sustitución del proyecto, pero no se atreve a pedirlo directamente.

b) **Conversación 37**

H1: *No, no ha sido el caso de la burocracia. X por ejemplo se quedó a trabajar hasta las 3 de la mañana el día miércoles para amanecer jueves y desafortunadamente el equipo se se descompuso. Se tuvo corrupto el archivo. Al final de cuentas toda la noche que se quedó trabajando, bueno hasta las 3, no sirvió el trabajo. Él no, él se queda cuando hay necesidad si no pregúntele a Y, tuvo que volver a hacer el trabajo otra vez*

H8: *¿Cuál fue el problema?*

H1: *El problema que se volvió corrupto el archivo, no sé que sucedió que no se pudo leer lo tuvieron que hacer desde...*

H8: *¿y no lo checaron? ¿Ingenieros?*

\*Aquí una jefa de área defiende a su personal para dar a entender a su superior que su personal no trabajará tiempo extra.

c) **Conversación 39**

H73: *¿Cuáles de coco?*

H1: *Bocadillos o ¿cómo se llaman? Y guardarlos estos. ¡Ah no! Yo me confundí de nombre. Está bien. No se preocupe. Todo. No hay problema. En realidad quería los otros pero está bien, ya comeré 2 suspiros y estos me los guarda gracias*

\*Aquí la persona al darse cuenta del error hace un cierre de la conversación como monólogo.

## Resentimiento

Como refería Samuel Ramos la figura del pobre, del pelado, están presentes a través de un complejo de inferioridad, que se sabe y se reconoce, donde el mismo individuo se minimiza con un toque de autocompasión, él solo cerrando sus posibilidades desde este tipo de actitudes, manifiestas también en sus expresiones:

a) **Conversación 32**

H45: *Mi amigo X tenía en.... Que vivía en Iztapalapa que, pues trabajaba y estudiaba derecho ¿no?*

H44: *Ajá*

H45: *Y entonces me dijo -No pues es que Y, si es de dinero ¿no?*

H44: *Ajaaá*

H45: *Y Y le dice -no, pues yo te pago el Uber, no importa, yo te pago el Uber-, (imitando voces) -sí, es que luego las fiestas y no sé qué-, -pues agarras un Uber y te regresas-, y dice, -pues Uber no sé, no todo se arregla con Uber- y no sé qué... (imitando) -pero yo, trabajo desde los 18 años-, le digo -wey, yo trabajo desde los 16 y cuando se quiere se puede- y dices bueno -aparte Y no te lo está cobrando- Ajaaaaá*

H44: *Ajaaaaaá*

b) **Conversación 35**

H63: *Hoy es cumpleaños de la peludita*

H61: *¿Y?*

H63: *una felicitación...*

H61: *¡Ay! El martes se la mandé por feis*

H63: *Le pusimos (empieza a cantar) "queremos pastel", dice -yo también, pero soy pobre- (risas)*

H61: (tono triste) *Aaay*

c) **Conversación 41**

H76: (risa) *Me vuelvo a encamar para que puedan tener su casita allá en Polanco (risa) No, pero no me gusta la forma recatada. No no no la gente es muy distinta, o sea, muy muy distinta. Y yo si he tenido amistades, bueno amigos que he tenido de la vida que se empezaron a crecer mucho y no me gustó. Estaba bien malote también, y no, se empiezan a crecer. // Sí ósea, no me puedo juntar con gente de dinero porque no tengo dinero.*

H77: (risas)

H76: *¿Es bonito no? Que de vez en cuando te tengas que valorar así, pero pues no*

## Machismo

A pesar de que el movimiento feminista ha cobrado auge, el machismo es una actitud que aún prevalece en el inconsciente colectivo de nuestra sociedad. Las mujeres no lo toleran en la actualidad, pero sigue estando presente como parte de una cotidianidad. En los resultados del *corpus* se halló como una conducta ejercida por hombres, con comentarios como:

- a) **Conversación 16**  
-A lo lejos los alburean-  
H15: ¡Si quieres también te la parcho a ti cabrón! (risas) ya se puso celoso  
  
\*La relación entre hombres tiene más presencia de groserías y albures.
- b) **Conversación 41**  
H76: *La Prepa....*  
H77: *La abierta*  
H76: *¿La prepa es está? No me gustan las prepas abiertas. No. Ahí no tienes amigos... Ah bueno te digo que los tiempos cambian. Normalmente todos los conocidos que tengo son malas influencias porque la prepa abierta es más fácil. Yo podría estar en una prepa abierta (risas) pero pues no tienes amigos, solo las señoras de ahí te pelan. ¿Y cómo de qué modo sin banda ahí?*  
  
\*Sujeto contándole a su amiga que menosprecia la presencia de mujeres en la preparatoria, justificando que por eso no va.
- c) **Conversación 47**  
H89: *Va. Me aviento pues...*  
H88: *Aquí estamos en estas, ¿cuánto es?*  
H89: *800 pesos cabrón*  
H88: *Ah sí. Debo 30 todavía, debo 10 bueno. Mjmm Bueno, vámonos a desayunar. Me conoces, órale. ¡Ya estás! ¡Ya quedaste! (risa) Nos vemos. Bye.*

## Religiosidad

A pesar de que los autores sobre mexicanidad describen la religiosidad como un rasgo importante, esta es una actitud que se ha ido perdiendo, debido a que sorpresivamente su presencia en el *corpus* fue baja, y en 5 casos de 6 expresiones halladas fueron usadas dentro del grupo de los adultos mayores. Como se registró en:

- a) **Conversación 2**  
H4: *si si si sacamos los desechables y eso...*  
(risas)  
H8: *de aquí a ocho días*  
H4: *si, si Dios lo permite*
- b) **Conversación 31**  
H1: *¿Cómo estás X?*  
H43: *Bien, bien, gracias a Dios. Traigo curriculum y*  
H1: *Perfecto ahorita me lo prestas. Y ¿demito?*  
H43: *Y mi demo*
- c) **Conversación 67**  
H114: *¿Bronquitis?*  
H116: *Le dio bronquitis y ya estaba dando agonía*  
H114: *¡Válgame Dios!*  
  
H114: *Ya no pues ahí voy. Ahí voy. No me quejo de la voluntad de Dios. Tons ¿150 verdad?*

Es así como en la *cortesía verbal* del mexicano se ven rasgos de su “mexicanidad”, reflejando con ello, un estilo particular de generar las expresiones, con un bagaje cultural explícito, que permite inferir, entender y en caso de motivar una acción, realizarla.

Asimismo, en el análisis se hallan las estrategias analizadas anteriormente por otros autores, y que se reconocen como:

**Cuadro 21. Estrategias de cortesía de los mexicanos de conocimiento preliminar**

Rasgo	Interacciones en que se usó
Repetición	80
Agradecimiento	70
Risas	69
Interrogación	57
Empatía	47
Por favor	29
Dramatización	25
Indirectas	23
Cumplidos	23
Distancia	23
Disculpas	20
Pedir permiso	19

Estas características se han analizado desde su construcción gramatical hasta sus estrategias por diversos autores. En los hablantes de la sociedad mexicana destacan haciendo ostensibles los cinco primeros rasgos por su mayor presencia en el habla cotidiana.

La *repetición* se da como una plática con ecos, con un encadenamiento de frases, o bien, desde la simultaneidad de expresiones, esto representa una escucha activa de los interlocutores, son partícipes y manifiestan que ponen atención a las personas con quien se encuentran.

El *agradecimiento* está presente casi en todas las conversaciones, se agradece por todo, en un espiral que parece a veces no tener fin, parecería que quien tiene la última palabra es el más amable, como en:

H15: *Señorita servida*  
H18: *Muchas gracias*  
H15: *Que tenga buen día*  
H18: *Igualmente gracias*  
H15: *Permitame*  
H18: *Así está bien, muchas gracias*  
H15: *Gracias buen día*  
H18: *buen día*  
H15: *Igual usted*

Conversación 8

Las *risas* están presentes con mayor presencia en las relaciones simétricas, sobre todo en círculos de hablantes que se tienen una mayor confianza. En cuestión del grupo, en reuniones parece que es una obligación reírse de cada frase que se dice, sin embargo, esto es propio de la personalidad ya reconocida del relajado, al mexicano no le gusta estar serio, callado, elimina distancias y crea afectos a través de la risa. Este efecto se halla con mayor presencia en el habla de los jóvenes y ámbitos familiares.

Las terminaciones en *interrogación* buscan la aceptación o aprobación de los hablantes, se usa como un refuerzo para adquirir seguridad en sí mismos. Con frecuencia se encuentra en marcadores como ¿okey?, ¿sale?, ¿sí?, ¿no?, ¿te parece?, ¿qué dices?, por referir algunos.

La *empatía* es una emoción que como refería Goleman, permite el entendimiento y consciencia por la otredad. En la cortesía del español mexicano se manifiesta con expresiones solidarias reforzando los sentimientos que el interlocutor comunica, como frases de “ay que mal”, “pobrecito”, “qué horror”, demuestran al orador que se comparten emociones sobre lo que se le cuenta, ya que de no reaccionar, se puede quedar como una persona insensible, apático, incluso cruel, por eso es parte de un protocolo no dicho.

Las demás conductas se encuentran pero en menor medida, aunque destaco con admiración la actitud de dramatización, puesto que en varios casos al narrar un suceso, el orador asume papeles, los interpreta y a cada uno le das una entonación, una personalidad e incluso pensamientos, claro, que todo ello, desde una visión subjetiva, pero que logran captar con mayor agrado la atención del interlocutor como si se tratara de estar viendo una historia de cine o televisión. Por ejemplo esta expresión hecha por una sola persona, cambiando entonaciones entre un personaje y otro:

H64: *Le dio una méndiga infección y hasta piquetes le dieron*  
H61: *¿Y qué la infección es de la garganta?*  
H63: *Ahí viene con su cara de menso de Famsa*  
H64: *Pues quién sabe si le dio de la garganta o de la panza*  
H63: (imita con voz grave y aletargada) *-Es que creo que tengo viruela, me siento mal. (con otro tono) -¿cómo viruela?-, (regresa a tono aletargado) -es que tengo aquí granitos-, ya ves como se ponen los hombres*  
H61: *See*  
H63: *De chocosos. Le digo: -a ver... Le dije -Alan eso no es viruela.- Dice: -Dice T “ya le vio mi abuelita y dice que sí”- Le digo -jeso no es viruela!- Ah porque yo le digo -¿dónde las tienes?-(cambia de tono) -Este pero ya se me secó-, le digo -¿Cuándo las tenías?- y dice -ayer-. Le digo -de ayer a hoy no se te pueden secar así-*  
H65: *No*  
H64: *No*  
H61: *No*  
H63: *Le dije -la viruela se va descamando, esa es la infección- le dije -ese es el contagio. Cuando se van descamando los granitos, ese es- (haciendo entonación aletargada) -es que me dijeron...- le digo -noooo, vete al doctor- (cambia tono) -Es que no tengo dinero-, -toma, vete al doctor-, y se fue al doctor. Y ahí viene y le digo -¿qué pasó?-(cambiando tono) -que no es viruela. Es una infección- (fuerte) ¡Piquetes le dieron! (risas)*  
(risas)

Conversación 35

Se podría decir que estas actuaciones consisten en a) qué se dijo, b) cómo se contestó, c) cómo debió de haber dicho, e incluso, e) como se pensó.

El uso de estas estrategias como también lo son pedir las cosas por favor, decir las cosas con rodeos o indirectas, marcar distancias, pedir disculpas o permiso, son parte de una herencia de conductas que se apoyan en nuestros rasgos de mexicanidad para mitigar y procurar la imagen del otro. Por ello, a continuación se expondrán las reflexiones derivadas de esta investigación.

#### **4.6 Reflexiones sobre la *Cortesía Verbal* de los hablantes de la Ciudad de México, rasgos de mexicanidad y estrategias encubiertas en su uso**

A través del análisis pragmático se logró obtener evidencia de que las palabras pueden derivar en una acción. Como lo expresaban Habermas, Chomsky y Lara, debe existir un *entendimiento mutuo* que permita deducir las intenciones de las personas, pues se habla para conseguir cosas, ya sea comunicar, aprender, expresar, socializar o conseguir objetivos.

Las sociedades tienen personalidad propia y por ende, un lenguaje único, con convenciones y protocolos particulares. Sin embargo, se comparten las bases de valores universales como la empatía, la solidaridad y el afecto, conductas que se manifiestan a partir del comportamiento cortés.

Los individuos en general se preocupan por el cuidado de la imagen social, de ahí que cada grupo social ha derivado sus propias estrategias. Para el caso mexicano, éstas se han sentado en lo que nos ha construido como sociedad a lo largo de la historia, pues nuestra habla tiene implícito un mestizaje intercultural.

Pero ¿qué se encontró en esta investigación? Los mexicanos cuidan de la imagen social, cuidan al otro. Prefieren el autosacrificio, la autocompasión, la pérdida del beneficio, antes que dañar la imagen social del otro, se hallaron frases como "*No encontraba los recibos. ¡Ah! Estaba yo toda atarantada (risa)*" o "*Por eso yo había pensado ignorantemente que fuera en el servidor*" en las que él o la hablante se dañan a sí mismos antes que representar una amenaza a los demás. Existe un temor a decir las cosas directamente, se acostumbra mitigar, bromear, rodear, ser indirectos, y en el momento que un hablante se llega a exceder, inmediatamente viene la culpa, el remordimiento como se apreció en este registro:

H8: Aquí el tiempo de la oportunidad resulta importante. Más allá de que hay comisiones o eventos que necesitan un trato inmediato. Si te pido X que busquemos que esto no se repita. Por favor. ¿Sale?

H8: Yo les felicito a todos sobre todo al área de W, que hizo un gran esfuerzo. La verdad es que sin precedentes. // Con un importante área de x, la verdad los felicito. Yo espero que se le dé el justo valor a este esfuerzo siempre. Habrá quien diga "ay tanto para que nos dieran 4 minutos y me sacaron 30 segundos" ¿no? Pero bueno siempre pensar que esto no lo hacemos para que nos lo agradezcan ni para que lo reconozcan. La intención es hacer simplemente un trabajo serio, que luzca y que se vea. ¡Felicidades! Así que a felicitar a su equipo.

Conversación 37

En este ejemplo la hablante venía de un llamamiento de atención, pero inmediatamente recurrió al reconocimiento, esto porque no se quiere crear una imagen negativa de sí misma o desvaloración a los involucrados. Asimismo, al mexicano se le complica decir "no" por las mismas razones, esto provoca que se caiga en rodeos, redundancias o simplemente "mentiras piadosas" que generen una expectativa, se hacen incluso acuerdos imaginarios que ambas partes saben que no se cumplirán, pero se sigue el juego, se sigue la corriente para no defraudarse mutuamente, como es el caso de "*luego vamos por un café*", "*hay que vernos*", y simplemente ese suceso nunca ocurre. Actos consensuados, implícitos en la cotidianidad de nuestra forma de ser, de actuar, de expresarlo, porque así lo aprendimos desde la niñez.

Sorprende también que algunos consejos del *Manual de Urbanidad* de Carreño de 1853 aún mantiene protocolos vigentes, formas clásicas que hoy en día se confrontan con los antilenguajes de las nuevas generaciones, de jóvenes que se encuentran inmersos en las nuevas tecnologías, y que van cambiando las formas de pensar y con ello las normas sociales, reflejadas en el habla. Se encontró en las presentaciones al expresar frases como "*mucho gusto*", "*para servirle*", "*que tenga un buen día*", son fórmulas de antaño que difícilmente dejarán de existir por ser un hábito.

Se genera un gran esfuerzo por tratar de agradar y una de las estrategias del mexicano es su sentido del humor, con risas, bromas, imitaciones, ironías, sarcasmo y juegos de palabras que alimentan con creatividad su discurso, por lo que en un mexicano difícilmente se hallará la seriedad. Parecería que se exagera pero simplemente es parte de una personalidad.

Destaca también la alta presencia de marcadores lingüísticos en las conversaciones, lo que representa la atención activa de los oradores y cómo la hacen notable. Este tipo de *comunicación fática* impide que haya silencios en la conversación, debido a que estos espacios incomodan a los hablantes mexicanos, por lo que se llenan estos vacíos con

marcadores, risas, o comentarios vagos sobre el tráfico, el clima, las fallas del sistema, por señalar algunos temas.

Por tanto, la *Teoría de la Relevancia* nos permite inferir los usos de esta cortesía tan particular. Un rasgo que se descubrió en este análisis es el uso de esta estrategia de *cortesía encubierta* a través de expresiones disfrazadas de amabilidad que transmiten intenciones que representan un beneficio para el interlocutor. Comprometen la imagen del otro y lo acorralan para realizar una acción que le representará un coste más que un beneficio. Aunque se halló en una proporción baja (16% de las interacciones), es una variante poco explorada, y que se ha confirmado desde el *corpus* en hablantes de diferentes clases sociales. Es necesario ampliar el registro para conocer con mayor profundidad esta estrategia, sin embargo en esta tesis se deja un precedente del hallazgo.

#### **4.7 Conclusiones**

Esta tesis surgió del interés de analizar el discurso social del mexicano, sin embargo durante su desarrollo a través del levantamiento del *corpus* llamó la atención que existía un comportamiento verbal particular, específicamente en el énfasis del uso de expresiones corteses, a partir de ello este análisis se redirigió para profundizar en esta materia.

La *Cortesía Verbal* ha sido poco explorada sobre todo en estudios enfocados a la comunidad lingüística de la Ciudad de México, siendo este espacio geográfico la capital del país donde convergen todo tipo de individuos, desde personas de los diferentes estratos sociales, así como de personas que se han incorporado a nuestra sociedad por cuestiones de migración, ya sea de otros estados de la República, comunidades indígenas, o bien, por extranjeros que recientemente comienzan a provocar un fenómeno de gentrificación. Este mestizaje contribuye a desarrollar diversas vertientes en la construcción de nuestra identidad, misma que se expresa a través del lenguaje, un lenguaje vivo y en movimiento que permite la vida de la sociedad.

Por tanto, en esta investigación se concluye que gracias a las interacciones se crea la sociedad, y ésta a su vez, moldea a sus individuos. Es mediante los actos de habla que se comunica pero también se transmite una personalidad, se da a entender en lo emocional y permite expresar también lo que se necesita. Se confirma como señalaba Austin, que “podemos hacer cosas con palabras”. Esto se entiende y se logra por el contexto sociocultural

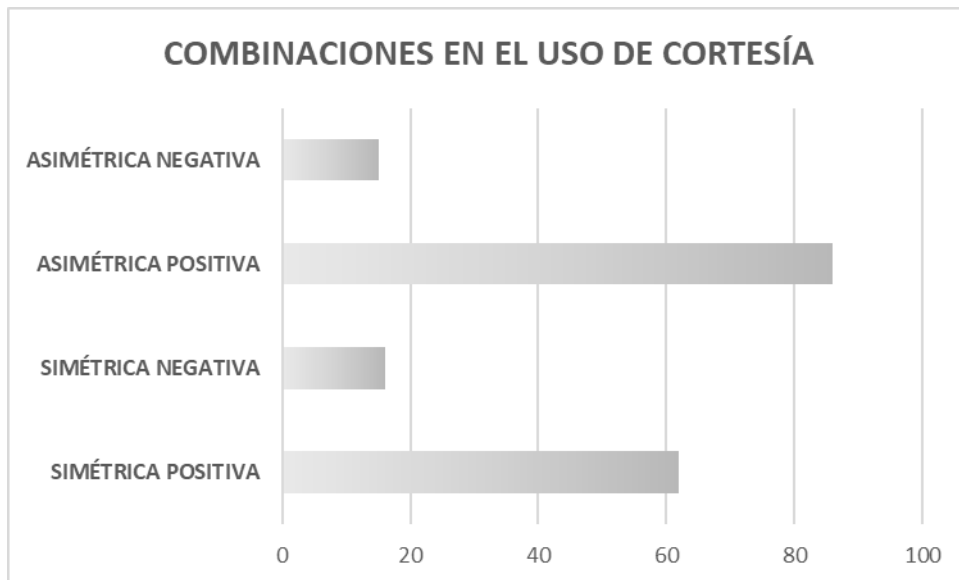


en que se hallan los hablantes, un contexto, un entorno, un mundo de significaciones compartidas que como mexicanos se encuentra inmerso en una idiosincrasia. Se infiere y descifran las intenciones de los demás porque se conocen las reglas del juego.

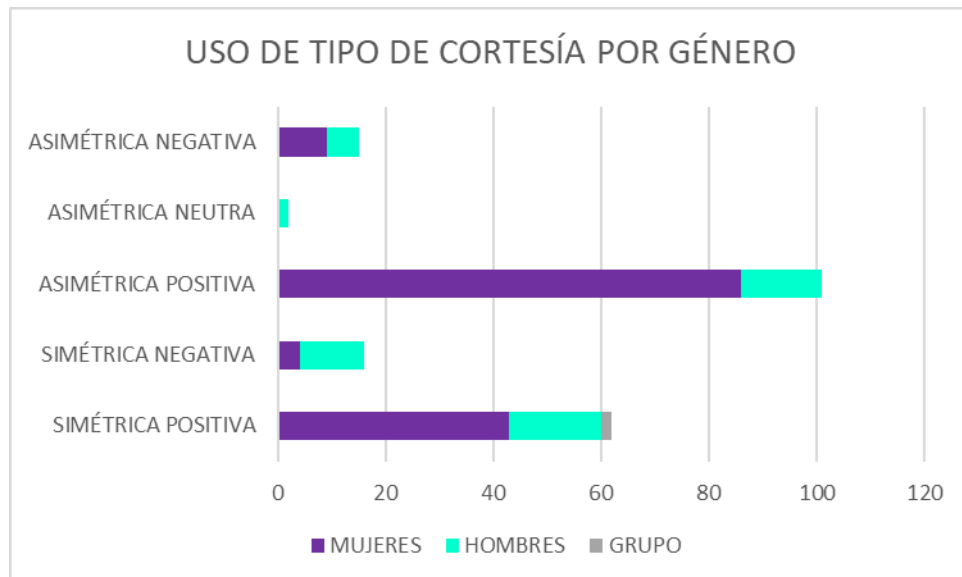
Como referían Goleman, Goffman y Freud, los individuos desarrollan una apariencia que busca agradar, simpatizar, crear empatía, y se valen de ello, para construir una multiplicidad de roles, de personajes que interpretan papeles de acuerdo a la situación y a lo que sea más conveniente. Es así que el hablante mexicano, consciente de ello, de los beneficios que puede obtener, recurre a la *cortesía verbal* para lograr sus objetivos. Es lo que Haverkate podría referir como intercultural, pues en la sociedad mexicana se permite incluso este abuso, teatralización o uso estratégico de la cortesía, yendo más allá del comportamiento protocolario y logrando con el dominio de su pragmática la construcción de una *cortesía verbal mexicanizada*.

Además de corroborar la hipótesis planteada al inicio de este documento, en el *corpus* se obtuvieron resultados adicionales como:

1. Se confirma que la *cortesía verbal* de los hablantes de la Ciudad de México se apoya de los rasgos psicológicos de su mexicanidad y se reflejan en este comportamiento lingüístico.
2. Se confirma que en la sociedad mexicana predomina el uso de la *cortesía verbal* positiva.
3. Predomina el uso de *cortesía verbal* positiva entre relaciones con distancia asimétrica y se cumple el principio de Musselman en que señala que a mayor distancia mayor uso de cortesía. Como se da en los casos de asimetría y sobre todo entre hablantes que no se conocen. Es decir, se tiende a ser más amable que cuando ya se conoce a la persona.

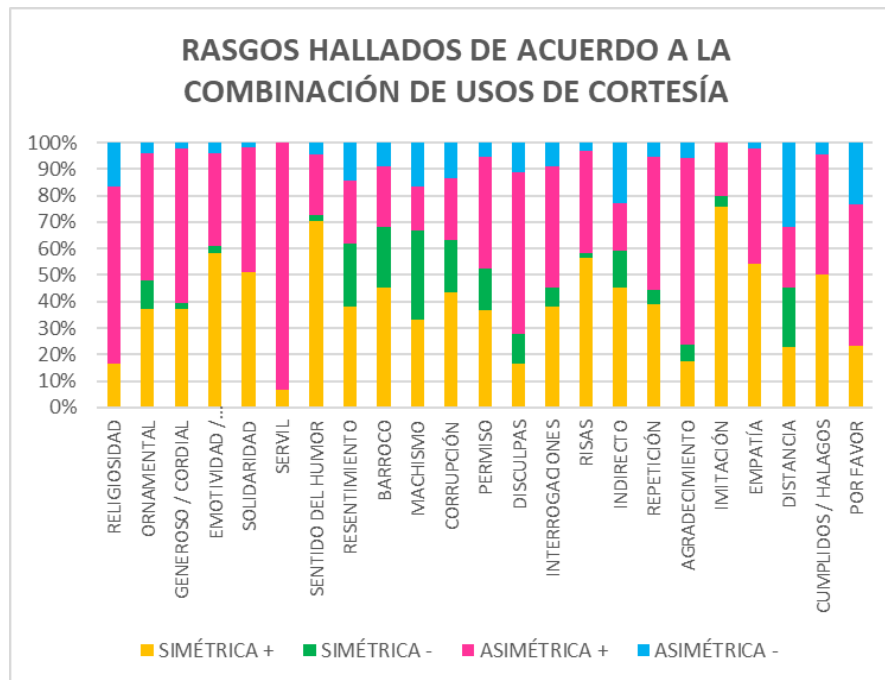


4. Destaca que las mujeres son las que realizan mayores estrategias de cortesía positiva ya sea en condiciones asimétricas como simétricas. Para los hombres es más fácil emitir cortesía negativa. Como se puede apreciar en la síntesis de numeralias del *corpus*:



5. Entre las interacciones hombre-mujer, el hombre suele ser más cordial que entre las interacciones hombre-hombre. Asimismo, entre las interacciones mujer-mujer se desarrollan con mayor presencia las expresiones afectivas. Así como entre las relaciones hombre-hombre se presentan más casos con descortesía afectiva (insultos, apodos, bromas).

6. Los hablantes de menor edad demuestran menos estrategias de cortesía protocolarias, por el contrario recurren con mayor presencia a las risas y sentido del humor. Como si se tratara de demostrar mayor simpatía haciendo reír al otro para agradar.
7. Destaca la figura del “grupo” puesto que sin previo acuerdo, los hablantes ya saben cómo reaccionar estereotipadamente ante determinadas situaciones, emitiendo expresiones a través de un coro. Es uno de los grandes ejemplos de solidaridad que existe en esta sociedad, ya sea para bien o para mal, pero los hablantes muestran esta fuerza grupal de este modo. Esta repetición de patrones son fórmulas que coadyuvan a mantener el orden social.
8. Se confirma que los hablantes mexicanos emplean la *cortesía verbal* para la consecución de objetivos, ya que no emiten directamente la intención, la disfrazan para hacer notar a la otra persona como atenta o amable, es decir, juegan con la percepción pública de su imagen, ya que suelen decirlo en alto volumen para que haya evidencia entre quienes estén alrededor.
9. Los hablantes del *corpus* tienden a dramatizar situaciones, dar emotividad hace las conversaciones para los otros más agradables. La cortesía también se presenta en las interacciones al demostrar que se pone atención, reaccionando como público, ante lo que se le narra. Es decir, con marcadores o interjecciones que demuestren alguna emoción al respecto (puede ser de asombro como ¡wow!, ¡órale! ¡qué horror!).
10. En este sentido podría asegurarse como hallazgo destacado de este estudio que la *cortesía verbal* de los hablantes mexicanos tiene un estilo peculiar, entre los que se evidencia la existencia de una *cortesía verbal encubierta*, a través de los rasgos que los han caracterizado emotivamente y en su personalidad como mexicanos. Ya sea solicitando cosas con humor, afecto, cordialidad, por decir algunos ejemplos, apoyándose de ello para lograr su objetivo: el cumplimiento de sus intenciones. Lo que significa que se tiene conocimiento y autocontrol de su imagen.



Estos resultados representan una aportación para los estudios de la *cortesía verbal* en habla hispana, así como un rescate de la antropología lingüística de nuestro lenguaje. Ya que como sostiene Henk Haverkate y Diana Bravo, estos estudios requieren de un análisis transdisciplinar en conjunto con la pragmática, puesto que el lenguaje en sociedad y en su uso se apoya de materias como la sociología, la psicología, la antropología, la historia, por señalar algunas materias, ciencias que permitirán comprender en una mayor dimensión los fenómenos sociales que se presentan en las sociedades contemporáneas.

En conclusión, la *cortesía verbal* además de ser un comportamiento lingüístico es un valor cultural que facilita la comunicación humana y determina un orden en las relaciones sociales. Estas expresiones en la interacción de los hablantes mexicanos son parte de una riqueza lingüística y cultural debido a que se hallan en la multiplicidad de nuestros contextos sociales. Estos resultados se enfocan en un *corpus* de los hablantes de la Ciudad de México, y queda abierta la necesidad de expandir este estudio a otras regiones de la República Mexicana para conocer sus variantes de uso, así como estrategias particulares de cada región.

## **V. ANEXO**

## TABLAS DE MARCADORES

Ignacio Bosque (2000: 4026-4051) realiza una clasificación de estos marcadores y los refiere como:

**I. Interjecciones:** palabra constituida normalmente por una sola sílaba en cuyo ataque y coda pueden aparecer fonemas que no aparecen en un léxico patrimonial, colocada preferentemente en posición inicial, y cuyo significado es enteramente expresivo. Pueden ser: ah, aj, bah, eh, ah, uy, oh, ea, ja, puaf, puf, bo, bu, fu, hm, pse, psch, psst, uh, uff /el contexto les dará el significado adecuado. Las interjecciones pueden ser:

- a) **Asertivas:** Operación mental que puede quedar sin expresión.
- b) **Evictivas:** Establecen pertinencia del pensamiento expresado.
- c) **Asertiva negativa:** Rechazo, desprecio, incredulidad o indiferencia.
- d) **Instativos:** Acompañan un imperativo implicando la fuerza ilocutiva del acto.
- e) **Expresivas:** Categoría general de afectación, asombro, sorpresa, admiración, dolor, lamento, alegría, rechazo, asco, etc.

**II. Frase interjectiva:** Tiene un núcleo formado por la interjección la cual solo puede acompañar un elemento. Como: ¡Ay de mí!

**III. Onomatopeya:** Secuencias y palabras fónicas. Como: zas, paf, pum.

**V. Vocativos:** Forma de llamar a las personas. Lo más cortés es por su nombre propio.

**VI. Marcadores de discurso:** Unidades lingüísticas que pueden presentar usos discursivos, empleos enfatizadores, valores expresivos, poseen un cometido coincidente en el discurso: el de guiar, de acuerdo con sus distintas propiedades monosintácticas, semánticas y pragmáticas, las inferencias que se realizan en la comunicación.

**Clasificación de marcadores en el discurso (Bosque, 2000: 4089-4195):**

**I. Estructuradores de información:** Para la organización informativa de los discursos:

- a) **Comentadores:** Introducen un nuevo comentario.
- b) **Ordenadores:** Agrupan varios miembros del discurso en un único comentario.
- c) **Digresores:** Introducen un comentario lateral con respecto a la planificación del discurso anterior.

**II. Conectores:** Conecta a los miembros del discurso semántica y pragmáticamente.

- a) **Aditivos:** Unen a un miembro anterior con otro.
- b) **Consecutivos:** Conectan una consecuencia con su antecedente.
- c) **Contra argumentativos:** Elimina las conclusiones que puedan inferirse de un miembro anterior.

**III. Reformuladores:** Presentan una expresión más adecuada a lo que pretendió decir un orador precedente.

- a) **Explicativos:** Un orador introduce la explicación del precedente.
- b) **Rectificativos:** Corrigen lo dicho por un orador anterior.
- c) **De distanciamiento:** Privan de pertinencia a un miembro discursivo anterior.
- d) **Recapitulativos:** Introducen una conclusión de uno u varios miembros anteriores.

**IV. Operadores argumentativos:** Condicionan por su significado las posibilidades argumentativas de un miembro.

- a) **Refuerzo argumentativo:** Refuerza el argumento de uno de los miembros.
- b) **Concreción:** Muestra la idea concreta de un orador del discurso.

**V. Conversacionales:** Partículas discursivas que aparecen frecuentemente en las conversaciones. Constituyen una situación comunicativa peculiar, con propiedades específicas que determinan o favorecen las expresiones.

- a) **Modalidad epistémica:** Señala el grado de certeza o evidencia en lo dicho por un orador.
- b) **Modalidad deóntica:** Indican diversas actitudes volitivas del hablante.
- c) **Enfocadores de alteridad:** Orientan sobre la forma en que se relacionan los interlocutores.
- d) **Metadiscursivos conversacionales:** Permiten estructuras la conversación.

**VI. Convencionales:** Son los más usuales en las conversaciones.

- a) **Apertura:** Abren el discurso.
- b) **Continuidad:** Acompañan la secuencia de la conversación.
- c) **Cierre:** Señala el fin de una serie discursiva.
- d) **Perdón–Permiso:** Mitigan alguna amenaza.

### Cuadro de marcadores propuestos por Bosque

CLASIFICACIÓN	DERIVADOS	MARCADORES
<b>Estructuradores de información</b>	Comentadores	Pues, pues bien, así las cosas...
	Ordenadores	En primer lugar, en segundo lugar, por una parte, por otra parte, de un lado, del otro lado...
	Digresores	Por cierto, a todo esto, a propósito...
<b>Conectores</b>	Aditivos	Además, encima, aparte, incluso...
	Consecutivos	Por tanto, por consiguiente, por ende, en consecuencia, de ahí, entonces, pues, así, así pues...
	Contra argumentativos	En cambio, por el contrario, por el contra, antes bien, sin embargo, no obstante, con todo...
<b>Reformuladores</b>	Explicativos	O sea, es decir, esto es, a saber...
	Rectificativos	Mejor dicho, mejor aún, más bien...
	De distanciamiento	En cualquier caso, en todo caso, de todos modos...
	Recapitulativos	En suma, en conclusión, en definitiva, al fin y al cabo...

<b>Operadores argumentativos</b>	Refuerzo argumentativo	En realidad, en el fondo, de hecho...
	De concreción	Por ejemplo, en particular...
<b>Marcadores conversacionales</b>	Modalidad epistémica	Claro, desde luego, por lo visto...
	Modalidad deóntica	Bueno, bien, vale...
	Enfocador de la alteridad	Hombre, mira, por favor, oye...
	Metadiscursivos conversacionales	Bueno, eh, este...
<b>Marcadores convencionales</b>	Apertura	En primer lugar, primeramente, por un lado...
	Continuidad	En segundo lugar, de otro modo...
	Cierre	Por último, por fin, finalmente
	Perdón	Disculpa, perdone...
	Permiso	Me permite, si no tiene inconveniente...

Asimismo, Escandell, también determina una serie de marcadores que clasifica como:

CLASIFICACIÓN	MARCADORES
<b>Demanda de confirmación o acuerdo</b> (comunicación fática)	¿eh?, ¿verdad?, ¿si o no?, ¿no?, ¿me entiendes?, ¿me sigues?, ¿sabes?, ¿vale?, ¿ves?, ¿oye?, ¿sabes?...
<b>Advertencia</b>	Mira, oiga, ojo, cuidado, fijate...
<b>Reactivos de acuerdo</b>	Bueno, perfecto, claro, sí, bien, vale, de acuerdo, exacto, evidente, ok, ya, perfectamente...
<b>Estimulantes</b>	Venga, va...
<b>Iniciativos</b>	Bueno, bueno pues, mira, veamos, mire usted, a ver, vamos a ver, ¿sabes qué?...
<b>Reactivos</b>	¡Hombre!, ¡mujer!, ¡tío!, ¡vaya!, ¡vamos!, es que...
<b>Desacuerdo</b>	Bueno, pero, vaya, no, tampoco, nunca, en absoluto, ¡qué va!, para nada, por favor, perdone pero...
<b>Aclaración de corrección o reafirmación</b>	O sea, mejor dicho, quiero decir, bueno...
<b>Atenuación</b>	Bueno, un poco, yo diría, como muy, de alguna manera, en cierto modo...
<b>Transición</b>	Bueno...
<b>Continuativos</b>	Luego, después, entonces, así pues, con que, total, pues, pues nada, así que...
<b>Finalización y conclusión</b>	Y tal, y eso, y todo, venga, vale, bueno...
<b>Cierre</b>	Y ya está, nada más, eso es todo...

Y Coates, realiza lo propio, con la siguiente clasificación:

CLASIFICACIÓN	MARCADORES
<b>Muletilla de vacilación</b>	Supongo, especie de...
<b>Formas (sumamente) corteses</b>	Sería tan amable, de verdad le agradecería...



<b>Coletillas interrogativas</b>	¿No? ¿Sí?
<b>Hablar en cursivas (entonación)</b>	Tan, muy...
<b>Adjetivos varios</b>	Divino, encantador, dulce, adorable, lindo, bello...
<b>Hipercorrección en gramática y pronunciación</b>	
<b>Falta de sentido del humor</b>	(Torpeza para construir chistes)
<b>Citas directas</b>	
<b>Vocabulario especial</b>	(Términos especializados en clave)
<b>Entonación interrogativa en contextos afirmativos</b>	¿Sí?, ¿Vale?, ¿De acuerdo?

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Camín, H. (1998) ¿Somos lo que parecemos? en Gutiérrez Vivó, *El otro yo del mexicano*. (29-51). Infored.
- Albelda Marco, M. y Barros García, M. J. (2013). *La cortesía en la comunicación, Cuadernos de lengua española* 117, Arco/libros, Madrid, pp. 96. ISBN: 978-84-7635-862-796.
- Albelda Marco, M. (2004). Cortesía en diferentes situaciones comunicativas: La conversación coloquial y la entrevista sociológica semiformal. En D. Bravo y A. Briz (Eds.). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 109-136). Barcelona: Ariel. (Trabajo original publicado en 2004).
- Alcoba, S., y otros autores. (1999). *La oralización*. Madrid: Gredos.
- Álvarez Muro, A. (2005). Cortesía y descortesía. Teoría y praxis de un sistema de significación. Mérida: Universidad de los Andes, CDCHT. 252pp. *Boletín de Lingüística*, 17(24), 51-64. Recuperado en 06 de diciembre de 2023, de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0798-97092005000200007&lng=es&tylng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-97092005000200007&lng=es&tylng=es)
- Álvarez, G. M. (1989, 11 enero). *Hacia una conciencia de mexicanidad*. <https://revistes.ub.edu/index.php/BoletinAmericanista/article/view/12775>
- Arizpe, L. (Ed.). (1993). Antropología breve de México. *Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias*, UNAM.
- Arruda, A., y De Alba, M. (2007). Espacios imaginarios y representaciones sociales: aportes desde *Latinoamérica*. *Revista de Investigación*, 36 (77), 412. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1010-29142012000300011&lng=es&tylng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1010-29142012000300011&lng=es&tylng=es).
- Banchs, M. A. (2007). Imaginarios, representaciones y memoria social. En A. Arruda y M. de Alba (Eds.), *Espacios imaginarios y representaciones sociales: Aportes desde Latinoamérica* (pp. 45-80). Anthropos-UAM.
- Basave Fernández del Valle, A. (1990) *Vocación y Estilo de México. Fundamentos de la Mexicanidad*, tomo I, Ed. Limusa.
- Béjar Navarro, R. (1988). *El mexicano: aspectos culturales y psicosociales*. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Bertolotti, V. (2015). *A mí de vos no me trata ni usted ni nadie*. Sistema e historia de las formas de tratamiento en la lengua española en América. Universidad Nacional Autónoma de México/Universidad de la República.
- Blum-Kulka, Sh. (1997). Pragmática del discurso. En Van Dijk, Teun, *El discurso como interacción social. Estudios sobre el discurso II. Una introducción multidisciplinaria*, Gedisa, Barcelona.

- Bosque, I. (2000). *Gramática descriptiva de la lengua española*, Vol. III. Entre la oración y el discurso. Ed. Espasa.
- Bourdieu, P. (2000). *Cosas dichas*. Barcelona: Gedisa.
- Bourdieu, P. (2004). *El oficio del sociólogo*. Siglo XXI Editores.
- Bravo, D. (Ed.). (2002). *Actos de habla y cortesía en español*. Lincom, Europa.
- Bravo, D. y Briz, A. (eds.) (2004). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel Lingüística.
- Briz, A., Hidalgo, A., Albelda, M., Contreras, J., Hernández, N., Maquetación, F., Héctor, D., y Gassó, H. (22-26 de noviembre de 2006). *Cortesía y conversación: de lo oral a lo escrito*. III Coloquio internacional del programa Edice. Recuperado el 6 de diciembre de 2023, de <https://www.edice.org/descargas/3coloquioEDICE.pdf>
- Buchanan, I. (2002). *Protocolo*. Edamex S. A. de C. V.
- Butragueño, P. M. (2011). *Estratificación sociolingüística de la entonación circunfleja mexicana. Realismo en el análisis de corpus orales*. Primer coloquio de cambio y variación lingüística, 57-74.
- Calsamiglia Blancafort, H. y Tusón Vals, A. (1999). *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*. 386 pp. Barcelona: Ariel.
- Campbell, T. (2002). *Siete teorías de la sociedad*. Cátedra.
- Caravedo, R. (1990). *La competencia lingüística: crítica de la génesis y del desarrollo de la teoría de Chomsky*. Madrid: Gredos.
- Carreño, M. A. [1853], (2005). *Manual de urbanidad y buenas maneras*. Ed. Patria.
- Coates, J. (2009). *Mujeres, hombres y lenguaje. Un acercamiento sociolingüístico a las diferencias de género*. México: FCE.
- Company, C. *Los claroscuros de América. Lengua, historia y cultura*, Conferencia del Colegio de Nacional, del 17 de diciembre de 2022, consultada en <https://www.cronica.com.mx/cultura/estereotipo-espanol-mexico-sea-sumamente-educado-formulas-cortesia-concepcion-company.html> en marzo de 2024.
- De Alba, M. (2007). Mapas imaginarios del Centro Histórico de la Ciudad de México: de la experiencia al imaginario urbano. En A. Arruda y M. de Alba (Eds.), *Espacios imaginarios y representaciones sociales: Aportes desde Latinoamérica* (pp. 285-319). Anthropos-UAM.
- De la Peña, F. (1998). Identidad cultural, imaginario indio y sobremodernidad: el movimiento de la mexicanidad. *Boletín de Antropología Americana*, 32, 57-70. <http://www.jstor.org/stable/40978115>
- De Lucas, J. (1998). *El concepto de solidaridad*. Distribuciones Fontana.
- De Sebastián, L. (1996). *La solidaridad*. Ariel.

- Devís Herraiz, E. (2012) *Percepción de la cortesía atenuadora en el español coloquial. Oralia: Análisis del discurso oral*, ISSN 1575-1430, N° 15, 2012, pp. 125-146.
- Díaz-Guerrero, R. (1994). *Psicología del mexicano: descubrimiento de la etnopsicología*. México, DF: Trillas.
- Duranti, A. (2000). *Antropología lingüística*. Madrid, España: Cambridge University Press.
- Escalante G. (2011) La cortesía, los afectos y la sexualidad en *Historia de la vida cotidiana en México*. Tomo I. *Mesoamérica y los ámbitos indígenas de la Nueva España*, FCE, México, 261-278.
- Escandell Vidal, M. V. (1998). Cortesía y relevancia, en Henk Haverkate, Gijs Mulder, Carolina Fraile Maldonado (1998) *La pragmática lingüística del español: recientes desarrollos (1-25)*. Número 22 de *Diálogos hispánicos de Ámsterdam*, ISSN 0929-2217
- Escandell Vidal, M. V. (2013). *Introducción a la pragmática*. Ariel.
- Foucault, M. (1997). *Defender la sociedad*. Fondo de Cultura Económica.
- Foucault, M. (2009). *El orden del discurso*. Buenos Aires: Tusquets.
- Freud, S. (1976a). El porvenir de una ilusión. En *Obras completas* (Vol. 21, pp. 1-56). Madrid: Biblioteca Nueva. (Trabajo original publicado en 1927).
- Freud, S. [1930], (1976b). El malestar en la cultura. En *Obras completas* (Vol. 21, pp. 57-140). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Fuentes Rodríguez, C. y Alcaide Lara, E. R. (2008). (Des) cortesía, agresividad y violencia verbal en la sociedad actual. En D. Bravo Moreno y A. Briz Gómez (Eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 343-362). Barcelona: Ariel Lingüística.
- García, B. (2006). *Las familias en el México metropolitano: Visiones femeninas y masculinas*. México: Colmex.
- García, C. (2002). La expresión de camaradería y solidaridad: cómo los venezolanos solicitan un servicio y responden a la solicitud de un servicio. En M. E. Placencia y D. Bravo Moreno (Eds.), *Actos de habla y cortesía en español* (pp. 55-88). Madrid, España: Arco/Libros.
- García C. (2011). *La imagen positiva: ¿una obsesión mexicana?* Segundo coloquio regional del Programa EDICE-México, Universidad Autónoma de Nuevo León: México.
- García C. y de Fina, A. (2002). Modo imperativo, negación y diminutivos en la expresión de la cortesía en español: el contraste entre México y España. En M. E. Placencia y D. Bravo Moreno (Eds.), *Actos de habla y cortesía en español* (pp. 107-140). Madrid, España: Arco/Libros.
- García Huete, E. (2003). *El arte de relacionarse*. España: Aljibe.

- Goffman, E. (2004). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires-Madrid: Amorrortu editores.
- Goleman, D. (2007). *La inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- Guerrero Tapia, A. y Lozada Santelis, M. (2007). América Latina: invasión, invención y creación. En A. Arruda y M. de Alba (Eds.), *Espacios imaginarios y representaciones sociales. Aportaciones desde Latinoamérica* (pp. 25-46). Universidad Autónoma Metropolitana.
- Guerrero Tapia, A. (2012). Imágenes de América Latina y México a través de los mapas mentales. *Revista de Estudios Latinoamericanos*, 12(1), 25-46.
- Gutiérrez Vivó, J. (1998). *El otro yo del mexicano*. Infored.
- Habermas, J. (2011). *Fundamentos de la sociología según la teoría del lenguaje: Escritos filosóficos*. Volumen 1. México, El Colegio de México.
- Hall, E. (1976) *Más allá de la cultura*. Doubleday, New York.
- Halliday, M. A. K. (1982). *El lenguaje como semiótica social*. Fondo de Cultura Económica.
- Haverkate, H. (1994). *La cortesía verbal: estudio pragmatolingüístico*. Madrid: Gredos.
- Haverkate, H. (1996). *Estrategias de cortesía. Análisis intercultural. Forma y Función*, pp. 45-58. Actas VII del Congreso ASELE.
- Haverkate, H. (2012). *Cortesía y veracidad. Lingüística y Literatura*, (62), 19-27. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476548730003>
- Hekman, S. J. (1999). *Max Weber, el tipo ideal y la teoría social contemporánea*. Ciudad de México: Universidad Autónoma Metropolitana y Mc Graw-Hill.
- Hernández Flores, N. (2003). Estudio sobre el discurso de cortesía en español. Cortesía y otras actividades de imagen. *Oralia*, 6, 131-162.
- Hernández Flores, N. (2013). *Actividad de imagen: caracterización y tipología en la interacción comunicativa / Facework: characteristics and typology in communicative interaction*. Pragmática Sociocultural / Sociocultural Pragmatics, 1(2), 175-198. <https://doi.org/10.1515/soprag-2012-0012>
- Hernández Flores, N., y Bernal, M. (Eds.) (2010). *Estudios sobre lengua, sociedad y cultura: Homenaje a Diana Bravo*. Universidad de Estocolmo, Acta Universitatis. Romanica Stockholmiensia Vol. 27 <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:su:diva-29765>
- Hockett, Ch. Flores, N. (1958). *A course in modern linguistics*. Oxford y IBH Publishing Co., New Delhi.
- Huberman, L. (1999). *Los bienes terrenales del hombre*. México: Fondo de Cultura Económica.
- INEGI. (2020). *Censo de Población y Vivienda. Principales resultados del Censo de Población y Vivienda 2020: Ciudad de México*/Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

- Labastida, H. (2004). ¿Qué tipo de sociedad somos? Una sociedad es un organismo. *Reis. Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (107), 11-28.
- Labov, W. (1983). *Modelos sociolingüísticos*, Cátedra, Madrid.
- Lamas, M. (1998a). ¿Deveras todos somos iguales? en Gutiérrez Vivó, *El otro yo del mexicano*. (53-71). Infored.
- Lamas, M. (1998b). ¿Cómo somos los mexicanos? en Gutiérrez Vivó, *El otro yo del mexicano*. (53-71). Infored.
- Lara, L. F. (1997). *Teoría del diccionario monolingüe*. El Colegio de México.
- León Gómez, A. (2010). *Breve tratado sobre la mentira*. Colección de Artes y Humanidades de la Universidad del Valle.
- Levinson, S. C. (1989). *Pragmática*. Barcelona: Editorial Teide.
- Lewis, O. (2011). *Los hijos de Sánchez: Una muerte en la familia Sánchez*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.
- Lomnitz, C. (1993). *Hacia una antropología de la nacionalidad mexicana*. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Lomnitz, C. (2000). *Vicios públicos, virtudes privadas: La corrupción en México*. Ciudad de México: CIESAS.
- Martín Butragueño, P. (Ed.). (2000). *Estructuras en contexto: estudios de variación lingüística*. México, El Colegio de México.
- Martín Butragueño, P. (Ed.). (2011). *Realismo en el análisis de corpus orales: Primer coloquio de cambio y variación lingüística*. México, El Colegio de México.
- Martínez Selva, J. M. (2009). *La psicología de la mentira*. Barcelona: Paidós.
- Moreno Fernández, F. (1999). *Metodología sociolingüística*. Madrid: Gredos.
- Morín, E. (1999). *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. UNESCO.
- Mugford Fowler, G., Lomelí Vargas, S. y Vázquez Robles, E. (2013). *La comunión fática como práctica local: la anticortesía y la cortesía positiva en el contexto mexicano / Phatic communion as local practice: anti-politeness and positive politeness in the Mexican context*. *Pragmática Sociocultural / Sociocultural Pragmatics*, 1(2), 199-226. <https://doi.org/10.1515/soprag-2012-0011>
- Muñoz Jara, D. (2009) *La cortesía verbal. Un análisis contrastivo entre los saludos y peticiones de los idiomas sueco y español*. Universidad de Dalarna. <http://du.diva-portal.org/smash/get/diva2:938429/FULLTEXT01.pdf>
- Musselman Shank, R. (2000). La cortesía en las relaciones asimétricas. En P. Martín Butragueño (Ed.), *Estructuras en contexto. Estudios de variación lingüística* (pp. 139-153). El Colegio de México.

- Narro Robles, J. (Ed.). (2015). *Los mexicanos vistos por sí mismos. Los grandes temas nacionales*. México: UNAM.
- Oriol Anguera, A., y Vargas Arreola, F. (1993). *El mexicano: raíces de la mexicanidad: vicio y virtudes*. Instituto Politécnico Nacional.
- Orozco Vaca, M. L. (enero de 2010). *Estudio sociolingüístico de la cortesía en tratamientos y peticiones*. Datos de Guadalajara. El Colegio de México.
- Placencia, M. E., y Bravo, D. (2002). Panorama sobre los estudios de los actos de habla y la cortesía lingüística. En D. Bravo (Ed.), *Actos de habla y cortesía en español* (pp. 6-7). Lincom.
- Ponce Miotti, A. L. (2014). *Afectividad y comprensión*. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Pons Bordería, S. (2004). *Conceptos y aplicaciones de la Teoría de la Relevancia*. España: Arco Libros.
- Posada Zapata, I., y Carmona Parra, J. (2021). El Interaccionismo Simbólico de Mead y el Argumento en favor del Indeterminismo de Popper. *Rev. CES Psico*, 14(3), 171-190. <https://dx.doi.org/10.21615/cesp.5599>
- Ramírez, S. (1977). *El mexicano, psicología de sus motivaciones*. Ciudad de México: Grijalbo.
- Ramos, S. (2001). *El perfil del hombre y la cultura en México*. Colección Austral.
- Rocher, G. (1996). *Introducción a la sociología general*. Barcelona: Herder.
- Rousseau, J. [1762], (2007). *Contrato social* (Duodécima edición). Austral. Espasa Calpe, S. A. [https://posgrado.unam.mx/filosofia/pdfs/Textos\\_2019-1/2019-1\\_Rousseau\\_ContratoSocial.pdf](https://posgrado.unam.mx/filosofia/pdfs/Textos_2019-1/2019-1_Rousseau_ContratoSocial.pdf)
- Searle, J. (1980). *Actos de habla*. Cátedra.
- Shaefer, R. T. (2012). *Sociología*. México: Mc Graw Hill.
- Silva G. El uso de la forma reverencial en náhuatl de Santa Ana Tlacotenco, en el sureste del Distrito Federal. En *Estudios de Cultura Náhuatl* No. 23 (septiembre 1993):127-142. Información consultada en el Catálogo la revista, disponible en <https://nahuatl.historicas.unam.mx/index.php/ecn/article/view/78221> consultada el 1 de marzo de 2024.
- Sperber, D., y Wilson, D. (1994). *La relevancia: comunicación y procesos cognitivos*. Madrid: Visor.
- Tamarit, J. (2012). *Clase media: Cultura, mito y educación. ¿Quién educa al educador?* Argentina: Ed. Miño y Dávila.
- Thompson, J. B. (1993). *Ideología y cultura moderna: Teoría crítica social en la era de la comunicación de masas*. Ciudad de México: Universidad Autónoma Metropolitana.

- Tomasello, M. (2013). *Los orígenes de la comunicación humana*. Buenos Aires: Katz Editores.
- Trujillo, J. R., y García Gabaldón, J. (2007). *Teoría y técnicas de negociación. Comunicación y cortesía verbal*. Limusa.
- Uranga, E. (2013). *Análisis del ser del mexicano y otros escritos sobre la filosofía de lo mexicano (1949-1952)*. Bonilla Artigas Editores.
- Van Dijk, T. A. (2003). *Ideología y discurso*. Barcelona: Ariel.
- Van Dijk, T. A. (2009). *Análisis del Discurso*. Gedisa.
- Van Dijk, T. A. (2021). Algunos principios de una teoría del contexto. *Revista Latinoamericana de Estudios del Discurso*. 1. 10.35956/v.1.n1.2001.p.69-81.
- Van Dijk, T. A. (1995) Discourse analysis as ideology análisis en C. Schäffner y A. Wenden (Eds.), *Language and Peace* . (pp. 17-33). Aldershot: Dartmouth Publishing.

### **Bibliografía de consulta**

- Achugar, M. (2002). Piropos: cambios en la valoración del grado de cortesía de una práctica discursiva. En M. E. Placencia y D. Bravo Moreno (Eds.), *Actos de habla y cortesía en español* (pp. 175-192). Madrid, España: Arco/Libros.
- Alcaide Lara, E. (2014). *La relación argumentación-(des)cortesía en el discurso persuasivo: The relation argumentation-(im)politeness in persuasive discourse*. *Pragmática Sociocultural / Sociocultural Pragmatics*, 2(2), 223-261. <https://doi.org/10.1515/soprag-2014-0008>
- Alvarado Ortega, M. (2016). *Descortesía y humor fallido en conversaciones entre hombres y mujeres*. *Pragmática Sociocultural / Sociocultural Pragmatics*, 4(2), 243-267. <https://doi.org/10.1515/soprag-2016-0005>
- Álvarez Cuñado, A. I. (1997). La comunicación verbal: explicaturas e implicaturas (Vol. 6). *Interlingüística* (Asociación de Jóvenes Lingüistas). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=900621>
- Andrade Balderas, A. (2009). Consideraciones filosóficas en torno al mexicano. *La Colmena*, (61-62), 52-59.
- Appel, R. y Muysken, P. (1996). *Bilingüismo y contacto de lenguas*. Ariel Lingüística.
- Barriga Villanueva, R., y Pozas Loyo, J. (2016). Realismo en el análisis de corpus orales. Primer coloquio de cambio y variación lingüística. Editado por Pedro Martín Butragueño. México: El Colegio de México, 2011. 606 págs. *Estudios de Lingüística Aplicada*, 0(59), 151-157. [doi:https://doi.org/10.22201/enallt.01852647p.2014.59.435](https://doi.org/10.22201/enallt.01852647p.2014.59.435)
- Blackburn, S. (2002). *Sobre la bondad: una breve introducción a la ética*. Barcelona: Paidós.



- Bolaños Carpio, A. (2010). La risa: elemento regulador del flujo conversacional. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, XI (20), 22-34. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=66619992002>
- Bravo, D. (1996). La risa en el regateo. *Tesis y Monográficos*, 1, 1-301. <https://www.asice.se/index.php/tym/article/download/61/98>
- Bravo, D. (1998). ¿Reírse juntos?: un estudio de las imágenes sociales de hablantes españoles, mexicanos y suecos. *Diálogos hispánicos*, 22, 315-364.
- Bravo, D. (1998). Face y rol social: eficiencia comunicativa en encuentros entre hablantes nativos y no nativos del español, *Revista de Estudios de Adquisición de la Lengua Española*, 8, pp. 11-41. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=178598>
- Bravo, D. (2000). Risas y contrastes en los estilos comunicativos de negociadores españoles y mexicanos. *Dialnet, Signo y seña*, (11), 135-165. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1121952>
- Bravo, D. (2009). *Actos de habla y cortesía en español*. Cátedra.
- Bravo, D. (ed.) (2005). *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpus orales y escritos*. Estocolmo-Buenos Aires: Edice y Editorial Dunken. "
- Castels, M. (2009). *Comunicación y poder*. Alianza Editorial.
- Castoriadis, C. (1997). El Imaginario Social Instituyente. En *Zona Erógena*. No. 35. Recuperado de <http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/267/Castoriadis%20Cornelius%20-%20El%20Imaginario%20Social%20Instituyente.pdf>
- Charadeau, P. (2003). El discurso de la información. La construcción del espejo social. *Revista Latinoamericana De Estudios Del Discurso*, 4(1), 103–104. Recuperado a partir de: [https://www.researchgate.net/publication/337517278\\_CHARAUDEAU\\_PATRICK\\_2003\\_1\\_edic\\_El\\_discurso\\_de\\_la\\_informacion\\_La\\_construccion\\_del\\_espejo\\_social](https://www.researchgate.net/publication/337517278_CHARAUDEAU_PATRICK_2003_1_edic_El_discurso_de_la_informacion_La_construccion_del_espejo_social)
- Chodorowska-Pilch, M. (2002). Las ofertas y la cortesía en español peninsular. En M. E. Placencia y D. Bravo Moreno (Eds.), *Actos de habla y cortesía en español* (pp. 21-36). Madrid, España: Arco/Libros.
- Conapred. (2009). Diez recomendaciones para el uso no sexista del lenguaje. *Textos del Caracol, 01*. México: Conapred, INMUJERES, STPS.
- Cruz Martínez, L., Rivera Aragón, S., Díaz Loving, R., y Taracena Ruíz, B. (2018). Tipos de Personalidad del Mexicano: Desarrollo y Validación de una Escala. *Acta De Investigación Psicológica*, 3(2), 1180-1197. [https://doi.org/10.1016/S2007-4719\(13\)70960-8](https://doi.org/10.1016/S2007-4719(13)70960-8)
- De la Garza, M. T. (1998) ¿Somos religiosos para lo que nos conviene? en Gutiérrez Vivó, *El otro yo del mexicano*. Infored.

- De la Torre, R., y Zúñiga, C. G. (2011). La neomexicanidad y los circuitos *new age*: ¿Un hibridismo sin fronteras o múltiples estrategias de síntesis espiritual? *Archives de Sciences Sociales Des Religions*, 56(153), 183–206. <http://www.jstor.org/stable/41336082>
- Dumitrescu, D. (2004). La expresión de buenos deseos hacia nuestro prójimo: ¿un acto de habla cortés automático? En D. Bravo Moreno y A. Briz Gómez (Eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 265-284). Barcelona: Ariel Lingüística.
- Duvignaud, J. (1990). *La solidaridad. Vínculos de sangre y vínculos de afinidad*. Fondo de Cultura Económica.
- Eller, W. A. (junio de 2010). *Sociolingüística del español gay mexicano, variación fónica, estereotipos, creencias y actitudes en una red social de hombres homosexuales*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Félix-Brasdefer, J. C. (2004). La mitigación en el discurso oral de mexicanos y aprendices de español como lengua extranjera. En D. Bravo Moreno y A. Briz Gómez (Eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 285-302). Barcelona: Ariel Lingüística.
- Flores Salgado, E. y Ramírez Cabrera, G. (2015). *La atenuación de los actos asertivos: diferencias entre hombres y mujeres Mitigating devices of assertive acts: differences between men and women*. *Pragmática Sociocultural / Sociocultural Pragmatics*, 3(1), 90-119. <https://doi.org/10.1515/soprag-2014-0013>
- Fuentes Rodríguez, C. (Coord.) (2013). *(Des)cortesía para el espectáculo: estudios de pragmática variacionista*. Madrid: ARCO/LIBROS, S.L. ISBN 978-84-7635-856-6. 288pp.
- Galeana, V. (2004). *Sociología*. México: Mc Graw Hill.
- García C. (1995). Reflexiones sobre la pragmática de las interpretaciones humorísticas: un enfoque basado en la teoría de la relevancia. *Discurso*, (16), 1-3.
- García C. (1998). ¿No me harías un favorcito? Reflexiones en torno a la expresión de la cortesía verbal en el español de México y el español peninsular. *Diálogos hispánicos*, 22, 129-172.
- Garrido Rodríguez, C. (2006). Procedimientos para la cortesía en la conversación coloquial en español. *Revista de estudios culturales de la Universitat Jaume I*, Vol. 3 (Número 3), ISSN 1697-7750. <https://www.erevistas.uji.es/index.php/clr/article/view/1319>
- Gómez Jara, F. A. (2005). *Sociología*. México: Porrúa.
- González Doreste, D. (1991). La influencia de la tradición cortés en los fabliaux (I). *Revista de filología de la Universidad de La Laguna*, ISSN 0212-4130, N° 10, 1991, págs. 205-212. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=91762>
- González Navarro, M. (1998) Flojera ¿una realidad mexicana? en Gutiérrez Vivó, *El otro yo del mexicano*. Infored.

- Grande Alija, F. J. (2006). La cortesía verbal como reguladora de las intervenciones verbales. En Álvarez, A. et al. (eds.) (2006): *La competencia pragmática y la enseñanza del español como lengua extranjera*. Oviedo: Universidad de León. <https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/ARTLIB/2154291>
- Grijelmo, A. (2002). *La seducción de las palabras*. México: Santillana.
- Haugen, E. I. (1972). *The Ecology of Language; Essays by Einar Haugen*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Ibáñez Cerda, S., Sobrevilla Moreno, Z. y Pérez Castañeda, M. E. (noviembre de 2016). *Hoja de estilo de Estudios de Lingüística Aplicada*.
- Infante Bonfiglio, J. y Flores Treviño, M. (eds.) (2014). *La (des)cortesía en el discurso: perspectivas interdisciplinarias*. Monterrey-Estocolmo: UANL-EDICE ISBN 978-607-27-0328-5. 406 pp. [https://edice.org/descargas/Flores\\_Trevio\\_e\\_Infante\\_Bonfiglio\\_2014.pdf](https://edice.org/descargas/Flores_Trevio_e_Infante_Bonfiglio_2014.pdf)
- Íñiguez Rueda, L. (Ed.). (2011). *Análisis del discurso. Manual para las Ciencias Sociales. Edición digital*. Editorial VOC.
- Kaul de Marlangeon, S. (2012). *Actividades de imagen de rol, de autocortesía y de (des)cortesía en reseñas de publicaciones científicas*. Sociocultural Pragmatics, 1(1), 77-101.
- Lafaye, J. (1985). *Quetzalcóatl y Guadalupe: La formación de la conciencia nacional en México. Abismo de conceptos*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.
- Lancheros Redondo, H. F. (2020). *Sobre la descortesía aparente*. *Lingüística y Literatura*, (78), 189-214. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476569499008>
- López Alcaraz, J. (1998). La voz femenina en los Fabliaux. *Estudios Románicos*, 10, 47–64. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/estudiosromanicos/article/view/79461>
- Luis López, A. y López Rodríguez, E. (2019) Positivismo en México. Un estudio sobre la obra México: su evolución social. Araucaria. *Revista Iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidades*, vol. 21, núm. 42, pp. 85-107. <https://institucional.us.es/revistas/Araucaria/42/4%20L%C3%B3pez.pdf>
- Madfes, I. (s.f.). Autonomía y afiliación: el rol de los marcadores conversacionales como “índices” de género. En D. Bravo Moreno y A. Briz Gómez (Eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 323-342). Barcelona: Ariel Lingüística.
- Mariottini, L. (2004). *El uso de los diminutivos y su relación con la cortesía lingüística en los chats*. *Cultura, Lenguaje y Representación*, 3(3), 103-131. Recuperado a partir de <https://www.e-revistas.uji.es/index.php/clr/article/view/1324>
- Marlangeon, S. (2013). *Actividades de imagen de rol, de autocortesía y de (des)cortesía en reseñas de publicaciones científicas*. *Pragmática Sociocultural / Sociocultural Pragmatics*. 1. 74-99. / 10.1515/soprag-2012-0007. <https://www.asice.se/index.php/soprag/article/view/321/342>

- Martínez Guzmán, V. (1998). La fenomenología lingüística de Fernando Montero. *Investigaciones Fenomenológicas*, (2), 45–56. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=230484>
- Miller, J.-A. (1981). *El seminario de Jacques Lacan*. Buenos Aires: Paidós.
- Montúfar Flores, M.A., Quenán Chaspuengal, G.Y. y Acosta Morillo, J. L. (2022). Inteligencias múltiples en la universidad. *Revista de la Escuela de Ciencias de la Educación*, 2(17), 214-247. En <https://revistacseducacion.unr.edu.ar/index.php/educacion/article/view/735/647>
- Mora y Araujo, M. (2005). Las encuestas de opinión pública, en: *El poder de la conversación: elementos para una teoría de la opinión pública* (pp. 479-495). La Crujía Ediciones.
- Moreno Álvarez, G. (enero de 1989). Hacia una conciencia de mexicanidad. *Boletín americanista*, 159–173. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2937682>
- Muñoz Suancha, L. C. (2012). Lenguaje e imaginarios sociales. *Cuadernos de Lingüística Hispánica*, (19), 23-38. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322227527003>
- Murillo Medrano, J. M. (2005). Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE “Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas”. Edice.org. Recuperado el 6 de diciembre de 2023, de <https://www.edice.org/descargas/2coloquioEDICE.pdf>
- Nagao Nozaki, K. (2016). ¿Nos podremos entender? Causas de mala impresión en la comunicación intercultural: Reflexiones en torno a la diferencia de la cortesía entre mexicanos y japoneses. *Estudios de Lingüística Aplicada*, 0(45). doi:<https://doi.org/10.22201/enallt.01852647p.2007.45.591>
- Nikleva, D. (2011). Consideraciones pragmáticas sobre la cortesía y su tratamiento en la enseñanza del español. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3719577>
- Oropeza, V. (2009). Research on politeness in the Spanish-speaking world: Editado por María Elena Placencia y Carmen García. *Estudios de lingüística aplicada*, 49, 191-196.
- Orozco, R. (2008). [Review of Research on Politeness in the Spanish-Speaking World, by M. E. Placencia y C. García]. *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana*, 6(2 (12)), 209–213. <http://www.jstor.org/stable/41678366>
- Pavón Vargas, M. L. (febrero de 2014). *Observaciones sobre la enseñanza de la cortesía en el manual Así hablamos de nivel básico 1*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Petterson, C. (2012). *Pedidos y saludos en español peruano y sueco*. Stockholm University, Faculty of Humanities, Department of Spanish, Portuguese and Latin American Studies. <https://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:su:diva-77578>
- PRESEEA. (2008). *Proyecto para el estudio sociolingüístico del español de España y de América*. Recuperado el 10 de diciembre de 2023, de <https://preseea.uah.es/>

- Prior Olmos, A. (1991). La teoría de la acción social de J. Habermas. *Daimon Revista Internacional de Filosofía*, (3), 173–196. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/daimon/article/view/8721>
- Quaglia Arduino, M. (2016). El poder y el deber de la cortesía verbal. Un estudio contrastivo del español y del italiano. *Estudios de Lingüística Aplicada*, 0(23). doi:<https://doi.org/10.22201/enallt.01852647p.1996.23.315>
- Reyes, A. (1948). *Cortesía (1909-1947)*. Cultura.
- Robles Garrote, P. (2016). La cortesía verbal en la interacción asincrónica académica: análisis contrastivo en inglés, español e italiano. *Estudios de Lingüística Aplicada*, 0(60), 117-139. doi:<https://doi.org/10.22201/enallt.01852647p.2014.60.5>
- Rocha, A. (2006). *Virtud de México. El valor de la tradición*. Porrúa.
- Rodríguez Alfano, L. (2009). La (des)cortesía y la imagen social en México. En M. Schrader-Kniffki (Ed.), *La cortesía en el mundo hispánico: nuevos contextos, nuevos enfoques metodológicos* (pp. 43-62). Madrid, España: Iberoamericana / Vervuert.
- Schrader-Kniffki, M. (Ed.). (2006). *La cortesía en el mundo hispánico: nuevos contextos, nuevos enfoques metodológicos*. Madrid, España: Iberoamericana / Vervuert.
- Sebastián, L. (1998). *La solidaridad: “guardián de mi hermano”*. Ciudad de México: Ariel.
- Sopeña-Balordi, E. (2004). Género y cortesía en “Chocolat”: una manifestación de confluencia. En D. Bravo Moreno y A. Briz Gómez (Eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 303-322). Barcelona: Ariel
- Lingüística. Torres Sad, D. (Ed.). (2011). Taxi, objeto antropológico (Número 93). *Antropología. Boletín oficial del Instituto Nacional de Antropología e Historia*. <https://mediateca.inah.gob.mx/repositorio/islandora/object/articulo:13660>
- Tortosa, J. M. (1995). *Corrupción*. Icaria.
- Vatrican, A. (2013). El condicional de cortesía en español: la hipótesis como forma de atenuación, en A. Cabedo Nebot, M.J. Aguilar Ruiz, E. López-Navarra. *Estudios de lingüística: investigaciones, propuestas y aplicaciones*, Universitat de Valencia, pp.469-480, 2013. <https://hal.science/hal-00830076/document>
- Vázquez, J. Z. (1992). *La corrupción en México: una visión histórica*. *Historia Mexicana*, 41(3), 419-446.
- Zabalgoitia, M. (2012). *Enunciación de estereotipos de la mexicanidad en el Laberinto de la soledad y su relectura en la obra de Carmen Boullosa*, en *Hispanófila*, Chapel Hill, NC, University of North Carolina at Chapel Hill, no. 165.
- Zacarías Ponce de León, R. (2016). Pedro Martín Butragueño y Leonor Orozco (eds.). Argumentos cuantitativos y cualitativos en sociolingüística. Segundo coloquio de cambio y variación lingüística. México: El Colegio de México, 2014. 802 págs. *Estudios de Lingüística Aplicada*, 0(63), 207-213. doi:<https://doi.org/10.22201/enallt.01852647p.2016.63.632>