



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA-
IZTAPALAPA

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
POSGRADO EN HUMANIDADES

División de Ciencias Sociales y Humanidades
Posgrado en Humanidades
Línea de Lingüística

**La respuesta al llamado con *mande* en el español de México,
un estudio de variación pragmático-discursiva**

**Tesis que para obtener el grado de Doctor de Humanidades en la línea de Lingüística
presenta la**

Mtra. Marianela Hernández Páez

Matrícula: 2153803566

Asesora de tesis: Dra. María del Refugio Pérez Paredes

Co asesora: Dra. María Asela Reig Alamillo

Iztapalapa, Ciudad de México, 30 de septiembre de 2020

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE

RESUMEN.....	10
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO 1	19
1. DESCRIPCIÓN DEL FENÓMENO.....	19
1.1 Introducción	19
1.2 El funcionamiento del habla en interacción	21
1.3 Organización secuencial, posición y composición: la <i>secuencia del llamado</i>	28
1.3.1 ¿Qué es la <i>secuencia del llamado</i> ? Posición secuencial en la interacción	28
1.3.2 La primera parte del par adyacente: el llamado.....	33
1.4 Alertadores, términos de tratamiento y captadores de atención en la bibliografía previa.....	34
1.4.1 Los alertadores y sus subclases desde la pragmática intercultural	34
1.4.2 Las formas de tratamiento, la heteroselección y otras funciones en la conversación.....	42
1.4.3 El llamado dentro de la secuencia del llamado	46
1.5 El llamado como acto ilocutivo: sus condiciones de satisfacción.....	52
1.5.1 Desambiguación del acto de habla por el contexto	59
1.6 La respuesta al llamado	62
1.6.1 La respuesta al llamado como acto ilocutivo: sus condiciones de satisfacción.....	62
1.6.2 Adecuación e inadecuación de la respuesta al llamado: cumplimiento o incumplimiento de las condiciones preparatorias.....	64
1.6.3 Expresiones lingüísticas para la respuesta al llamado: la desambiguación por el contexto	68
1.6.4 El turno posterior a la respuesta al llamado: información desconocida	70
1.7 Recapitulación.....	76
CAPÍTULO 2	79
2. METODOLOGÍA	79
2.1 Introducción	79
2.2 Los datos para el estudio de mande.....	80
2.2.1 Los instrumentos de recolección	80
2.2.2 Metodología de elicitación por medio de RBA en este estudio	83
2.2.3 La anotación de datos	87
2.3 El esquema de codificación.....	88
2.3.1 Variable Dependiente (VD).....	88
2.3.2 Variables independientes.....	90

2.3.2.1	Variables independientes sociales	91
2.3.2.2	Variables independientes discursivas	99
2.3.2.3	Variables independientes situacionales	105
2.4	Exclusiones	112
2.5	Sobre la metodología del análisis cuantitativo	113
2.6	Recapitulación.....	115
CAPÍTULO 3		117
3.	MANDE COMO RESPUESTA AL LLAMADO: RESULTADOS CUANTITATIVOS	117
3.1	Introducción	117
3.2	Distribución general de las variantes de respuesta al llamado	118
3.3	Variables que afectan la distribución de <i>mande</i>	120
3.3.1	Análisis estadístico con GoldVarb	120
3.4	Análisis estadístico con R	124
3.4.1	Vínculo interpersonal y jerarquía extralingüística	127
3.4.2	Jerarquía de edad y jerarquía extralingüística	130
3.5	Factores sociales.....	132
3.6	Factores discursivos	134
3.6.1	Contenido del turno anterior.....	134
3.6.2	Formalidad del turno anterior.....	135
3.7	Factores situacionales.....	137
3.7.1	Distancia física	137
3.7.2	Tiempo de respuesta.....	137
3.7.3	Contacto visual.....	138
3.7.4	Actividad del hablante.....	139
3.8	Análisis estadístico de <i>sí</i>	143
3.9	Análisis estadístico de <i>dime</i>	149
3.10	Recapitulación.....	152
CAPÍTULO 4		155
4.	CUESTIONARIO DE ACTITUDES Y CREENCIAS	155
4.1	Introducción	155
4.2	Descripción del cuestionario	156
4.3	Estructura del cuestionario	157
4.4	Aplicación del cuestionario.....	170
4.5	Análisis de los datos.....	171
4.5.1	Segunda sección: situaciones hipotéticas	172

4.5.2 Actitudes según la edad de los participantes	186
4.6 Tercera sección: preguntas directas.....	188
4.7 Cuarta sección: enunciados valorativos escalares	202
4.7.1 Incisos relativos a la frecuencia de uso de <i>mande</i>	204
4.7.2 Incisos relativos a quiénes usan <i>mande</i>	204
4.7.3 Incisos relativos a con quiénes se usa <i>mande</i>	206
4.7.4 Incisos relativos a lo que transmite <i>mande</i>	207
4.7.5 Incisos relativos a la pertinencia de uso de <i>mande</i>	208
4.8 Recapitulación.....	209
CAPÍTULO 5	211
5. DISCUSIÓN	211
5.1 Introducción	211
5.2 La relación entre hablantes como determinante para la elección de formas lingüísticas	212
5.3 Variable que operacionalizan rasgos sociodemográficos del hablante	216
5.4 Variables del turno anterior.....	218
5.5 Variables situacionales.....	220
5.6 Valoraciones de los hablantes y uso real.....	223
5.7 Variación pragmático-discursiva.....	227
5.8 Recapitulación.....	231
CAPÍTULO 6	232
6. CONCLUSIONES	232
6.1 Introducción	232
6.2 Resumen de hallazgos	232
6.3 Aportes para el estudio de interacciones	234
6.4 Un aporte al estudio de la variación pragmática	235
6.5 Limitaciones y posibles continuaciones de la investigación	237
REFERENCIAS	242

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 Categorías de alertadores de Blum-Kulka et al. (1989: 203) con equivalencias en español	38
Tabla 1.2 Condiciones de satisfacción del llamado	56
Tabla 1.3 Condiciones de satisfacción de la respuesta al llamado	63
Tabla 2.1 Formato de anotación de datos	87
Tabla 2.2 Codificación de respuestas mixtas	89
Tabla 2.3 Asimetría en relaciones del ámbito escolar	95
Tabla 2.4 Simetría en relaciones del ámbito escolar	95
Tabla 2.5 Simetría en ámbitos públicos	95
Tabla 2.6 Asimetría en relaciones del ámbito de servicios	96
Tabla 2.7 Simetría en relaciones del ámbito de servicios	96
Tabla 2.8 Asimetría en relaciones familiares	97
Tabla 2.9 Simetría en relaciones familiares	97
Tabla 2.10 Vínculo interpersonal	98
Tabla 2.11 Llamados mixtos formales e informales	103
Tabla 2.12 Cruce de factores de contenido del turno anterior con factores de formalidad del turno anterior	104
Tabla 2.13 Frecuencias del cruce de variables: contenido y formalidad del turno anterior los datos del corpus	104
Tabla 2.14 Esquema de codificación de variables y sus respectivos factores	111
Tabla 3.1 La variable dependiente y sus variantes: datos de frecuencia	118
Tabla 3.2 Grupos de factores que contribuyen a la elección de mande	121
Tabla 3.3 Distribución de mande vs. no mande según vínculo interpersonal	128
Tabla 3.4 Distribución de mande vs. no mande según jerarquía extralingüística	128
Tabla 3.5 Reparto de mande vs. no mande según jerarquía de edad	130
Tabla 3.6 Reparto de mande vs. no mande según jerarquía extralingüística y jerarquía de edad ..	131
Tabla 3.7 Distribución de mande vs. no mande por sexo del hablante	132
Tabla 3.8 Distribución de mande vs. no mande por edad del hablante	133
Tabla 3.9 Distribución de mande vs. no mande según sexo y edad del hablante	133
Tabla 3.10 Distribución de mande vs. no mande por contenido del turno anterior	135

Tabla 3.11 Distribución de mande vs. no mande por formalidad del turno anterior.....	135
Tabla 3.12 Distribución de la variable por distancia física	137
Tabla 3.13 Distribución de la variable por tiempo de respuesta	138
Tabla 3.14 Distribución de la variable por contacto visual.....	139
Tabla 3.15 Frecuencia de la variable actividad del hablante.....	139
Tabla 3.16 Distribución de la variable por tiempo de respuesta y distancia física	140
Tabla 3.17 Frecuencias de la respuesta al llamado contacto visual y distancia física.....	141
Tabla 3.18 Distribución de mande contacto visual y actividad del hablante	142
Tabla 3.19 Grupos de factores que contribuyen a la elección de sí	144
Tabla 3.20 Distribución de sí vs. no sí por vínculo interpersonal y jerarquía extralingüística	147
Tabla 3.21 Grupos de factores que favorecen la elección de dime	149
Tabla 3.22 Distribución de dime vs. no dime por vínculo interpersonal y jerarquía extralingüística	151
Tabla 3.23 Resumen de resultados: análisis estadístico de mande.....	153
Tabla 3.24 Resumen de resultados: análisis estadístico de sí.....	154
Tabla 3.25 Resumen de resultados: análisis estadístico de dime	154
Tabla 4.1 Situaciones y variables puestas a prueba.....	160
Tabla 4.2 Matriz de rasgos puestas a prueba.....	162
Tabla 4.3 Distribución sociodemográfica de los participantes en el cuestionario.....	171
Tabla 4.4 Porcentajes de respuesta por situación.....	172
Tabla 4.5 Frecuencias promedio: mande frente a otras expresiones vínculo interpersonal	174
Tabla 4.6 Reparto de mande frente al resto de las variantes por vínculo interpersonal	176
Tabla 4.7 Frecuencias promedio: mande frente a otras expresiones jerarquía extralingüística	177
Tabla 4.8 Frecuencias de las opciones de respuesta al llamado entre familiares jerarquía extralingüística	178
Tabla 4.9 Distribución de expresiones de respuesta al llamado entre conocidos jerarquía extralingüística	180
Tabla 4.10 Distribución de expresiones de respuesta al llamado entre desconocidos jerarquía extralingüística	184
Tabla 4.11 Frecuencia de respuestas elegidas por tres grupos etarios en la sección de situaciones	186
Tabla 4.12 Respuestas al llamado evaluadas como más frecuentes.....	188
Tabla 4.13 Porcentajes de uso y no uso de mande por grupo de edad	190
Tabla 4.14 Lo que mande expresa en la opinión de sus usuarios.....	191

Tabla 4.15 Razones de no uso de mande en la opinión de los encuestados por grupo de edad	192
Tabla 4.16 Percepción acerca de quiénes emplean mande por grupo de edad.....	195
Tabla 4.17 Género que emplea mande con más frecuencia en la opinión de los encuestados.....	197
Tabla 4.18 Interlocutores con quienes se emplea mande los encuestados	198
Tabla 4.19 Valoración de las situaciones y personas con quienes se usa mande con más frecuencia	199
Tabla 4.20 Porcentajes la escala valorativa de enunciados relativos al empleo de mande	203
Tabla 5.1 Grupos de factores situacionales codificados.....	220
Tabla 5.2 Análisis de datos: cuestionario de actitudes vs. uso real.....	224

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Alertadores como pre secuencia	47
Figura 1.2 Secuencia del llamado	48
Figura 3.1 Distribución de mande frente al resto de las variantes.....	119
Figura 3.2 Relevancia de predictores sociales con efecto sobre la expresión de la respuesta al llamado con mande	124
Figura 3.3 Árbol de inferencia condicional para los predictores que resultaron significativos en la respuesta al llamado con mande.....	126
Figura 3.4 Distribución de mande vs. no mande vínculo interpersonal y jerarquía extralingüística	129
Figura 3.5 Distribución de mande vs. no mande formalidad y contenido del turno anterior	136
Figura 4.1 Continuum en la elección de mande la jerarquía extralingüística	183

RESUMEN

En este trabajo se analiza el uso de *mande* como respuesta al llamado en el español de México, un fenómeno ubicado en el nivel pragmático-discursivo que en la literatura previa no ha sido tratado. Dicho análisis, por un lado, consiste en la descripción cualitativa de la secuencia del llamado, es decir, del llamado y de su respuesta como actos de habla que típicamente ocurren en turnos contiguos, así como en la definición de sus condiciones contextuales y restricciones pragmáticas. Así, la secuencia del llamado se propone aquí como otra de las secuencias prototípicas de la interacción.

Por otro lado, desde una perspectiva variacionista se realiza el análisis cuantitativo mediante procedimientos estadísticos, a fin de conocer la distribución de las variantes y los factores sociales, discursivos y/o situacionales que la condicionan. Los datos analizados se recogen por medio del instrumento *respuesta breve y anónima* (RBA), el cual permite elicitar una cantidad considerable de ocurrencias de la respuesta al llamado con cierta información sociodemográfica y contextual.

El análisis muestra que, en tanto respuesta al llamado, *mande* es altamente sensible a factores sociales como el vínculo interpersonal y la jerarquía extralingüística. Específicamente, *mande* es una respuesta favorecida en las relaciones entre conocidos, pero desfavorecida en los intercambios entre desconocidos, y ocurre con más frecuencia cuando el hablante se sitúa en una posición de menor poder frente a su interlocutor. Estos factores son significativos también en la distribución de las otras variantes más frecuentes, *dime/dígame* y *sí*.

Por último, *mande* es igualmente sensible a factores discursivos, por ejemplo, el contenido del turno anterior: ocurre con mayor frecuencia cuando el llamado se realiza empleando un alertador personal.

Por su parte, los datos sociodemográficos de este estudio no permiten establecer asociaciones definidas del empleo de *mande* con grupos de edad o género, y no son suficientes para atestiguar tendencias sociales en las cuales se adviertan con claridad indicios de cambio en marcha.

Los resultados del análisis de los datos de uso se contrastan y enriquecen con datos relativos a la valoración que los mexicanos hacen de *mande* frente a sus otras variantes. Las opiniones reportadas por los hablantes en el instrumento valorativo utilizado son congruentes, en gran medida, con los resultados arrojados por el análisis de datos reales.

El presente trabajo describe y analiza un fenómeno no estudiado hasta el momento en la literatura lingüística y constituye un aporte a la incipiente corriente de estudios de variación pragmático-discursiva.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación consiste en un estudio sincrónico de *mande* en su función de respuesta al llamado¹ en el español mexicano, como la que se ilustra en (1).

(1)

A: ¡Ma!

B: *Mande*

A: ¡Elenita!

B: *Mándeme*

Se trata de una forma de respuesta al llamado notoria del español mexicano que comparte esta función reactiva² con otras expresiones lingüísticas como *sí* o *dime*, entre otras. Los hablantes tienen una clara percepción de *mande* como un rasgo del habla mexicana y manifiestan con frecuencia valoraciones informales hacia esta expresión. Sin embargo, hasta el momento, no se ha realizado el estudio de esta forma lingüística: su empleo, su distribución, su relación con esas otras estructuras alternativas y su contexto de uso.

Este trabajo ofrece un análisis de la respuesta al llamado con *mande*, propia del español mexicano, de su contexto de ocurrencia y de su reparto frente a las otras formas lingüísticas

¹ *Mande* en la interacción tiene por lo menos otra función: solicitar la repetición del contenido del turno previo (repetición de lo recién dicho por el interlocutor); en este acto, alterna con formas lingüísticas como *qué, cómo, decías, perdón, ¿me puedes repetir?*, entre otras. Cabe mencionar que tal solicitud puede obedecer a la falta de comprensión o a la falta de audición de lo emitido por el otro participante en el intercambio.

² *Mande* es una forma ya bastante fijada para cumplir una función discursiva, interaccional y, a pesar de que no está entre los alcances de esa tesis, sería digno de estudio averiguar en qué medida encaja o no en el patrón de grama/pragmaticalización (Hopper & Traugott, 2003; Diwald, 2011; Degand & Evers-Vermeul, 2015; Detges & Waltereit, 2015), dado que parece encajar en el patrón repetido por el que una forma verbal en imperativo evoluciona diacrónicamente para adquirir valores discursivos perdiendo (parte) de su significado literal.

con las cuales alterna. Para ello, en esta tesis doctoral se conjuga la descripción cualitativa y el análisis cuantitativo de corte variacionista.

Esta tesis se fundamenta en la asunción de que estudiar ciertos fenómenos lingüísticos, y específicamente el de *mande* y sus alternativas, requiere, o por lo menos se beneficia, de conjugar el análisis cualitativo -basado en la reflexión sobre las posibilidades de uso de *mande* y las inadecuaciones que su empleo ocasionaría en ciertas circunstancias- con el análisis cuantitativo -el cual permite manipular una cantidad significativa de datos y obtener patrones claros de su uso y distribución respecto a las demás alternativas posibles.

Así, se considera que este trabajo tiene, por un lado, un sustento teórico en el amplio marco de los estudios del análisis de la conversación y de la interacción, ya que se sustenta en conceptos procedentes de ambas subdisciplinas para la explicación teórica del fenómeno; por otro, se apoya en la tradición variacionista, entre otros aspectos (ver abajo), en la metodología cuantitativa como instrumento para encontrar patrones de distribución de formas alternativas condicionadas por factores de diverso tipo.

En esta tesis se presenta la descripción cualitativa de *mande* y de la secuencia en la que aparece con dos objetivos: el primero es llenar un faltante en la literatura que no ha sido atendido ni desde los estudios de la interacción ni desde los de la conversación, que consiste en describir la secuencia del llamado y su respuesta, donde se insertan *mande* y sus alternativas³. Se han analizado otros tipos de actos, pares adyacentes o secuencias

³ Pese a que la aparición y el uso de *mande* como respuesta al llamado desde un punto de vista diacrónico serían sumamente interesantes y no han sido estudiados, tales aspectos están fuera del alcance de esta tesis. El trabajo aquí presentado es meramente un estudio sincrónico. Es conveniente hacer notar, no obstante, la dificultad de emprender un estudio diacrónico de este fenómeno que caracteriza la interacción oral y que, por tanto, topa con la escasez de datos diacrónicos de estas características.

prototípicas (pregunta-respuesta, cumplido-respuesta, invitación-respuesta, agradecimiento-respuesta, entre otras) (Félix-Brasdefer, 2004, 2019; Koike & Pearson, 2005), Hasler-Barker, 2016; Couper-Kuhlen & Selting, 2018), pero el fenómeno (cercano al) ilustrado en (1) o (2) ha sido tocado de paso únicamente como una pre secuencia (Hutchby & Drew, 1995; Clift, 2016; Couper-Kuhlen, 2018) y no como una secuencia *per se* en la interacción, que es parte de las tareas de este trabajo.

El segundo objetivo de este análisis cualitativo es describir la respuesta al llamado como variable pragmático-discursiva y establecer de forma precisa su contexto de variación, lo cual constituye a su vez la base de su análisis cuantitativo.

El estudio parte de la hipótesis de que la distribución de *mande* y sus alternativas está condicionada al mismo tiempo por varios factores, potencialmente de diversa naturaleza (social, discursiva, situacional, etc.), y de la asunción de que para poner a prueba esta hipótesis es necesario examinar datos reales, esto es, emitidos por hablantes en una situación lo más cercana posible al habla espontánea y analizarlos con métodos cuantitativos que permitan encontrar generalizaciones sobre la distribución de las posibles alternativas lingüísticas en un mismo contexto. Estas ideas hacen idóneo un enfoque variacionista para la investigación aquí presentada.

Un estudio de variación pragmático-discursiva

Este estudio se inserta en la perspectiva de la variación pragmático-discursiva (Barron & Schneider, 2009; Schneider, 2010; Pichler, 2016; Félix-Brasdefer, 2015, 2019). Aunque este término y otros cercanos (pragmática variacionista, pragmática variacional, variación pragmático-discursiva, variación discursivo-cognitiva y sociocomunicativa, etc.) se emplean

desde hace algunos años para referirse a la conjugación pragmática/discurso-variación, el enfoque aún necesita relativa justificación porque, pese a la existencia de algunos trabajos previos, también se mantiene abierta cierta discusión teórica y metodológica acerca de la idoneidad y la propia naturaleza de los estudios de variación pragmático-discursiva (Cordella, 1990; Andersen, 2001; Erman, 2001; Levey, 2006a; Barron & Schneider, 2009; Schneider, 2010; Drager, 2010, 2011; Rodríguez Louro, 2013; Pichler, 2016) debido, en parte, a su reciente surgimiento.

En ese sentido, el presente trabajo se inserta en esta línea novedosa, poco explorada en el conjunto de las lenguas en general y en español en particular, con la conciencia de los retos que esto supone, para contribuir con ello al diálogo entre esas dos disciplinas, pragmática-discurso/variación.

Entre los retos de llevar a cabo el presente estudio de corte variacionista de una variable del nivel pragmático-discursivo, se encuentran, por lo menos dos: el hecho de no disponer de corpus existentes conformados con datos reales de interacción de los cuales valerse para desarrollarlo y la dificultad para reunir una cantidad suficiente de éstos que permita consideraciones concluyentes derivadas del análisis estadístico.

El estudio de *mande*, además, se enfrenta por lo menos a dos desafíos más: por un lado, trabajar con múltiples variantes, lo cual es algo común en estudios de este nivel lingüístico; por otro, carecer de investigaciones similares que sirvan teórica y/o metodológicamente como una guía, por lo cual en buena medida es un trabajo exploratorio sobre posibles factores o grupos de factores que, según las intuiciones de los hablantes, podrían estar condicionando de manera importante la distribución de *mande* y sus alternativas.

En los estudios de variación pragmático-discursiva (Cameron & Schwenter, 2013: 4-6; Félix-Brasdefer, 2019: 43), se ha mencionado en ocasiones la necesidad de ampliar a este nivel los métodos usados en el análisis de otros niveles (fonético, morfosintáctico), y la presente investigación pretende contribuir al campo de estudio en este sentido, tanto a través de la metodología de recogida de datos (respuesta breve y anónima, que hasta el momento ha sido empleada en estudios de variación pragmático-discursiva) como mediante el estudio de actitudes.

Dado que no resulta claro hasta qué punto, en el nivel pragmático-discursivo, las intuiciones de los hablantes respecto a los factores que afectan sus elecciones lingüísticas empatan con el uso real, uno de los intereses de este trabajo es contrastar los datos reales de uso con las valoraciones y creencias de los hablantes en cuanto al reparto social de *mande*.

Las evidencias recogidas posibilitan el descubrimiento de las actitudes asociadas a una variante lingüística como *mande* y, a la vez, esto permite no sólo conocer el estado en que se encuentra la variación, sino también establecer con fundamento si se trata de una situación de cambio estable o de cambio en progreso (Silva-Corvalán, 2001: 249, 255; Tagliamonte, 2012: 8, 13; Díaz-Campos, 2014: 33, 35) al mostrar señales que pueden revelar la dirección de su distribución (en caso de ser una forma lingüística prestigiada o no). Al contar con datos de uso real y con datos de actitudes y creencias, este estudio puede dar cuenta de cómo las actitudes y creencias tienen un impacto sobre la forma en la que emplean la lengua los hablantes (Silva-Corvalán, 2001: 63; Tagliamonte, 2012: 1, 6; Díaz-Campos, 2014: 13).

Objetivos del estudio

Este trabajo tiene como objetivo describir el empleo de la respuesta al llamado *mande* y determinar los factores que afectan su distribución respecto a las otras formas lingüísticas con las cuales alterna, combinando una descripción cualitativa con un análisis cuantitativo de datos espontáneos. Para este objetivo general, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- ✓ Definir el fenómeno objeto de estudio en el marco de los estudios de la conversación/interacción para su análisis cualitativo, así como el contexto de variación de dicho fenómeno.
- ✓ Determinar qué factores juegan un papel en la elección de *mande* frente a las demás formas alternantes en ese contexto.
- ✓ Establecer las similitudes y diferencias entre las percepciones y valoraciones de los hablantes hacia *mande* y su distribución real.

Estructura de la tesis

Los contenidos de este trabajo se distribuyen de la siguiente forma:

En el capítulo 1, se define la variable objeto de estudio, la respuesta al llamado, y se describe cualitativamente en términos de acto de habla reactivo en relación con el turno iniciativo del llamado. En él se determinan sus condiciones preparatorias y de satisfacción, así como sus restricciones pragmáticas, y se propone asimismo como secuencia prototípica de la interacción.

El capítulo 2 está dedicado a explicitar la metodología seguida en este trabajo tanto para la recolección de datos como para su análisis cuantitativo. En él se describe con detalle el

método empleado para obtenerlos, se acota el contexto de variación, se explicitan las hipótesis y preguntas de partida, y se detalla el esquema de codificación.

Enseguida, en el capítulo 3, se recogen los resultados del análisis cuantitativo realizado con los programas estadísticos GoldVarb (modelos de regresión logística) y Rbrul (bosque aleatorio y árbol de inferencia condicional), lo cual posibilita tanto observaciones relativas a los factores condicionantes de la variable estudiada como otras de orden distribucional referentes a las variantes más frecuentes.

El capítulo 4 refiere todo lo relacionado con el diseño, la aplicación y los resultados del cuestionario de actitudes y creencias respecto a *mande*, elementos a partir de los cuales se genera una serie de consideraciones que, posteriormente, se contrasta con los datos de uso a fin de tener una visión más amplia del fenómeno desde dos perspectivas, la del empleo y la actitudinal.

En el capítulo 5, los resultados obtenidos en el análisis cuantitativo se discuten a partir de las predicciones iniciales, las preguntas de investigación y la bibliografía pertinente; además, se establecen comparaciones claras entre estos resultados y los arrojados en la aplicación del cuestionario de percepciones.

Las conclusiones del estudio en general, tanto teóricas como metodológicas, se sintetizan y concentran en el capítulo 6, a fin de ofrecer una visión de conjunto respecto al contenido de este trabajo, su alcance y sus limitaciones.

CAPÍTULO 1

1. DESCRIPCIÓN DEL FENÓMENO

1.1 Introducción

Si bien la tendencia después de Chomsky había sido mantener por separado el estudio de la forma y la función -pese a la no escasa, pero poco tomada en cuenta oposición entre algunos lingüistas del momento-, en tiempos más recientes puede hablarse del ascenso en el interés y la atención que merecen aspectos más sociales y de uso de la lengua. Este cambio de perspectiva en el análisis lingüístico es fácilmente comprensible desde el momento en que dejamos de ver la lengua como una “mera entidad psicológica del hablante” (Vázquez Carranza, 2017: 2). De este modo, la investigación ha arrojado y sigue arrojando modelos teóricos y estudios con el propósito de lograr una mayor comprensión de la lengua como instrumento para llevar a cabo actividades o acciones en la vida social y cotidiana de las personas (Vázquez Carranza, 2017: 2).

Tanto los analistas de la conversación como los lingüistas de la interacción se han esforzado por describir -desde sus respectivas concepciones y focalizando aspectos más organizacionales o más lingüísticos-, los distintos fenómenos que naturalmente ocurren en el *habla en interacción*⁴. En este amplio marco se inserta la descripción del fenómeno del cual interesa dar cuenta: la respuesta al llamado, particularmente con *mande*. En la primera parte de este capítulo, se hace acopio de una serie de conceptos que permiten, en su segunda parte, describir y explicar teóricamente este fenómeno.

⁴ Término de cobertura que engloba diversos tipos de intercambios comunicativos (véase 1.2).

Los objetivos de dicha descripción se encaminan, primero, a llenar un hueco en la literatura que no ha sido cubierto ni desde la lingüística interaccional ni desde el Análisis de la Conversación (en adelante, AC): la descripción de un tipo de acto, definido en la interacción y para el cual, al menos en español mexicano, se han especializado algunas expresiones lingüísticas que aparecen en covariación.

Se han estudiado otros fenómenos similares de actos, pares y/o secuencias prototípicas como los de pregunta (*question*)-respuesta; de petición (*request*)-respuesta; de ofrecimiento (*offer*)-respuesta; de entrega de información (*news delivery and informings*)-recepción de información; evaluación (*assessment*), cumplido (*compliment*), auto-disminución (*self-deprecation*), disculpas (*apologies*) y sus respuestas (Couper-Kuhlen & Selting, 2018: 217-310; Félix-Brasdefer, 2019: 186-202); (*refusals*) rechazos⁵ (Félix-Brasdefer, 2004), sugerencias (Koike & Pearson, 2005), cumplidos (Hasler-Barker, 2016) y piropos (Félix-Brasdefer, 2019: 203-207), pero no el aquí propuesto (llamado-respuesta).

Además, y en segundo lugar, este análisis cualitativo sirve para describir de forma precisa la variable pragmático-discursiva objeto de este estudio, así como para establecer lo que en términos de la variación lingüística se llamaría su “contexto de variación”, es decir, el contexto en el que *mande* puede alternar con lo que se considera aquí sus variantes, en qué consiste este fenómeno y cuándo se manifiesta la variación que aquí interesa. Resulta, por tanto, un análisis necesario por sí mismo para comprender el fenómeno y, también, imprescindible para realizar el análisis cuantitativo riguroso.

⁵ Los tres estudios (rechazos, sugerencias y cumplidos) aparecen referidos en Félix-Brasdefer, 2019: 267-270). El relativo a los rechazos (*refusals*) se trató de un estudio intercultural.

Ese componente del análisis ha constituido finalmente, en esta tesis doctoral, el capítulo 1, en el cual se detalla el enfoque teórico, pero también metodológico desde el cual se trabaja (análisis de la interacción y de la conversación, y variación pragmático-discursiva). A este respecto, sólo se apunta que este capítulo dedicado a la descripción del fenómeno se desarrolla con la metodología propia del análisis de la interacción, en la cual se observan regularidades en el uso de la lengua y se ponen a prueba las intuiciones respecto a las generalizaciones descriptivas del fenómeno modificando de forma artificial los contextos a fin de obtener contrastes entre enunciados adecuados e inadecuados pragmáticamente.

Un análisis cualitativo basado en observaciones de uso, intuiciones del hablante y reflexiones cuidadosas sobre la interacción entre formas lingüísticas y su contexto es, por tanto, lo que permite lograr descripciones de un fenómeno.

1.2 El funcionamiento del habla en interacción

Para situar el fenómeno en su locus de ocurrencia, es necesario referir la noción de interacción -importada por la lingüística desde la sociología-, la cual designa en principio un proceso donde se intercambian acciones y reacciones (Kerbrat-Orecchioni, 1998: 54-55). Ocuparse de cerca en estudiar la interacción posibilita apreciar los rasgos fundamentales del lenguaje tal como se “modelan” en su hábitat natural⁶, en la interacción co-presente (Couper-Kuhlen & Selting, 2018: 3; Félix-Brasdefer, 2015: 238); así, un concepto tan general y de tal amplitud puede incluir intercambios tan diversos como comprar en una tienda, solicitar una

⁶ Se trata del “habla natural que ocurre en cualquier interacción social (cotidiana o en contextos institucionales)” (Vázquez Carranza, 2017: 2). Desde esta perspectiva, hay muchos fenómenos interesantes que observar interaccionalmente y las claves descansan en el uso del lenguaje que hacen los participantes (Couper-Kuhlen, & Selting, 2018: 2, capítulo A en línea: www.cambridge.org/interactional); en otras palabras, es el lenguaje usado en el seno de la interacción social lo que provee las pistas relevantes sobre lo que está ocurriendo en un intercambio, además de que posibilita profundizar en la comprensión del funcionamiento del lenguaje.

información, gestionar un trámite, practicar un deporte en equipo, tener una cita médica, conversar con un amigo en un café, la compraventa de un artículo, una entrevista, una conversación telefónica, entre varios más (Reig & Elizondo, 2018: 52). El análisis de la conversación reconoce el intercambio como una interacción coordinada en contextos sociales (Couper-Kuhlen & Selting, 2018: 3).

La interacción es entonces una construcción coordinada de acciones sociales implementadas lingüísticamente (Couper-Kuhlen, & Selting, 2018: 1, capítulo A en línea). Otra idea central (por lo menos en los estudios pragmáticos y discursivos) es que la interacción tiene como propósito -y quizá incluso como efecto-, además de transmitir contenidos, construir o modificar las relaciones interpersonales.

Pese a las diferencias entre la diversidad de intercambios, el denominador común a todos ellos es la necesidad de actuar en conjunto con otra u otras personas y, para ello, en muchas de estas situaciones, se hace uso de la lengua como medio principal para entablar relación con quienes participan; en otras, lo intercambiado son acciones no verbales (no lingüísticas), aunque en la mayoría de las ocasiones se trate de interacciones mixtas (Kerbrat-Orecchioni, 1990: 135; 1996: 7), esto es, aquéllas donde existen acciones verbales y no verbales porque así lo requiere el desarrollo de la interacción. Por ejemplo, en un café, la interacción cliente-mesero es una interacción mixta en la cual coexisten acciones verbales (el cliente llama al mesero o el mesero le pregunta qué va a ordenar, el cliente ordena) y no verbales (el cliente lee la carta, el mesero le lleva la orden y entrega la cuenta al cliente, el cliente paga).

Los intercambios comunicativos, por tanto, son aquellas formas concretas de interacción cuyo medio para provocar la reacción del interlocutor es un código compartido por los

interactuantes; dicho código es principalmente lingüístico, así que puede afirmarse que las interacciones verbales son los intercambios comunicativos más frecuentes. Los intercambios en la interacción, según su finalidad, pueden ser en esencia transaccionales (de forma primordial, sirven para transmitir información) o interaccionales (su función fundamental es construir vínculos interpersonales) (Brown & Yule, 1983: 1-4; Ramírez-Cruz, 2016: 1; Félix-Brasdefer, 2019: 124).

El intercambio de acciones en la interacción cara a cara supone que los participantes toman a su tiempo un turno (hueco estructural) y van llenándolo con intervenciones (*turn taking*, Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974: 716-717), esto es, con su contribución (contenido), el cual está delimitado por dos cambios de hablante (Gallardo Paúls, 1996: 46; G. Val.Es.Co., 2014: 15-18). Cada intervención está compuesta, a su vez, por movimientos (Goffman, 1995). El término movimiento se ha empleado para designar la unidad interactiva mínima, en general, para referirse a actividades verbales y no verbales, aunque en el análisis de la conversación se ha empleado para señalar fundamentalmente acciones lingüísticas⁷.

Un movimiento, entonces, se concibe como un acto o conjunto de actos de habla interactivos, es decir, que implican la existencia de un hablante y un oyente (Gallardo Paúls, 1996: 79), y son las unidades constitutivas de una intervención; por tanto, de los movimientos que realicen los participantes depende el avance de la interacción. De este modo, las intervenciones y sus movimientos constitutivos pueden ser analizados en términos

⁷ Son recientes los estudios del AC referentes a la producción multimodal de la acción (*multimodal packages*), esto es, al uso de diferentes modalidades (estructura gramatical, organización secuencial, organización mirada-gesto, marcos espacio-orientacionales en conjunción con el interlocutor) para el diseño de turno (*concurrent multimodal practices*) (Couper-Kuhlen & Selting, 2018: 35).

de actos (o acciones, Hutchby & Drew, 1995: 183-184; Couper-Kuhlen, & Selting, 2018: 27) y, si son de naturaleza lingüística, en términos de actos de habla.

Como es posible observar en todas las interacciones, existe una relación palmaria entre una intervención y el resto durante un intercambio; particularmente, ha sido señalado de modo recursivo desde el origen del análisis de la conversación el hecho de que, con enorme frecuencia cierto movimiento espera determinado tipo de respuesta o una reacción específica por parte del interlocutor. Tales “bloques” de dos intervenciones, las cuales se espera que ocurran de manera conjunta, se denominan pares adyacentes (*adjacency pairs*), que en la literatura han sido considerados como las unidades mínimas secuenciales de la conversación (Sacks, Schegloff y Jefferson, 1974: 716-717; Levinson, 1983: 306).

Ahora bien, por los movimientos que las constituyen, las intervenciones pueden ser iniciativas, reactivas o reactivo-iniciativas (G.Val.Es.Co., 2014: 18). A diferencia de las reactivas, las iniciativas no están predeterminadas por (y no son una reacción a) una intervención previa; en cambio, las reactivas nunca son iniciales y están condicionadas por una intervención anterior: la aparición de esta segunda parte del par adyacente es requerida.

Los movimientos pueden analizarse en unidades aún menores, los actos. Por tanto, de manera más concreta, es posible decir que la estrecha relación entre intervenciones iniciativas y reactivas implica, asimismo, que para determinado tipo de acto iniciativo se espera determinado tipo de acto reactivo⁸: tras un saludo se espera otro saludo; tras una pregunta, una respuesta; tras una invitación, una respuesta de aceptación o rechazo, etc.

⁸ Cierta acto reactivo supone una respuesta preferida, esto es, la respuesta esperada; de este modo, la respuesta preferida cuando se formula una pregunta es informar lo solicitado, obedecer cuando se da una orden, aceptar cuando se recibe una invitación o cumplir cuando se hace una promesa; de la misma forma, son respuestas no

De este modo, el par adyacente, pensado como un intercambio prototípico, está constituido por dos intervenciones, iniciativa y reactiva, producidas por distintos hablantes en turnos contiguos, aunque en la práctica no necesariamente se cumple ese rasgo de adyacencia o contigüidad, puesto que lo que une ambas partes es una relación de dependencia llamada pertinencia condicional (*conditional relevance*, Schegloff, 1968: 364).

Así, un tipo concreto de primera parte del par (intervención iniciativa) demanda un tipo concreto de segunda parte (intervención reactiva) o, por lo menos, se espera que así sea. Tal vínculo explica entonces esta expectativa: que una primera parte con un enunciado que realiza una pregunta condicione una segunda parte de ese par adyacente donde se ofrezca una respuesta.

La pertinencia condicional se refiere, entonces, a la dependencia existente entre los actos de habla realizados en cada intervención, por ejemplo, entre un saludo y otro saludo, entre una invitación y su aceptación o rechazo, entre una despedida y la despedida que responde. En otras palabras, se concibe como la expectativa de una respuesta específica (la realización de una respuesta de cierto tipo), generada por acciones específicas de los participantes, y su naturaleza es contractual, puesto que resulta del contrato conversacional de los interlocutores, el cual se mantiene, o bien, se rompe.

En la interacción cara a cara, típicamente dialógica, un tipo de intervención en el turno iniciativo requiere un tipo determinado de intervención en el turno reactivo⁹: un participante

preferidas negar la información que se pregunta, no obedecer una instrucción, rechazar una invitación o no cumplir una promesa. Tal respuesta preferida depende del contenido de la intervención y del conocimiento compartido de los hablantes (Pomerantz, 1984).

⁹ Aunque no es propósito de este trabajo marcar explícitamente las diferencias entre el turno y la intervención, se opta por asociar la intervención a la contribución de un hablante a la conversación (contenido que rellena un

debe tomar el turno y dar una respuesta pertinentemente condicionada. La pertinencia condicional genera, entonces, tanto la necesidad de que esos turnos reactivos aparezcan como consecuencias si no aparecen. La segunda parte de los pares adyacentes es requerida, de manera que su ausencia es significativa y tiene una interpretación. La ausencia de respuesta supone consecuencias no sólo en el intercambio; de manera potencial, también en la relación entre los participantes, así como el hecho de recibir una respuesta que rompe con la expectativa (ej. a un llamado responder con un saludo).

Todo intercambio comunicativo -piénsese en el más común y cotidiano, la conversación- tiene una estructura, es decir, está construida por partes o secuencias con un orden, tiene un inicio y un fin. De este modo, según su coherencia temática y su función en el intercambio, existen secuencias marco, de apertura y cierre, y secuencias tópicas o temáticas¹⁰ (Gallardo Paúls, 1993: 39-53; 1996: 74).

De acuerdo con su función, las secuencias se clasifican en secuencias marco, que son de apertura y de cierre. Las primeras, de apertura, sirven a los hablantes para iniciar un intercambio, lo cual implica -aunque no necesariamente- que una secuencia de apertura por excelencia sea la del saludo, pero también aquéllas mediante las cuales es posible cerciorarse de llamar -y mantener- la atención del interlocutor para poder iniciar la comunicación, por ejemplo, la secuencia del llamado, aquí descrita en los apartados subsiguientes.

Si se parte del supuesto de que como entes sociales usamos la lengua en la interacción típicamente para cumplir acciones comunicativas (actos de habla, Searle 1969), se

turno) y el turno, al hueco estructural existente en la conversación con cada cambio de hablante. Para detalles sobre las distinciones entre ambos conceptos, véase Gallardo Paúls, 1996 o G. Val. Es. Co., 2014.

¹⁰ También en Ventola (1979); Gamst (1982); Kerbrat-Orecchioni (1990); Tusón (2002); Van Dijk (1978, 2001).

comprende de inmediato que necesitamos recurrir a expresiones lingüísticas específicas que nos faciliten esa operación. Así, ciertas estructuras lingüísticas se especializan como formas que llevan a cabo ciertos actos, por lo cual su “significado” se define en términos del acto que realizan. De este modo, se tienen formulaciones lingüísticas concretas -como el adverbio *sí* o la expresión *quiubo(le)*-, convencionalizadas para ejecutar una función (o más) en cierto contexto (o en más de uno), tal como se observa en (1.1), tomado de Reig (en prensa):

(1.1)

[En la tienda, el cliente A recoge en su bolsa lo que ha comprado. B es el dependiente].

a. A: Gracias
B: Sí

b. A: ¡Ese Toño!
B: *Quiubo*, mi buen

En la intervención de B en (1.1a) y (1.1b) encontramos dos formas lingüísticas (*sí*, *quiubo*) convencionalizadas para cierto uso, las cuales, en términos de actos de habla (actos ilocutivos), responden a un agradecimiento, como en (1.1a), o a un saludo, como en (1.1b). Es posible decir, por tanto, que determinada expresión se define por la función que cumple, es decir, una expresión lingüística se define por “servir para X” (Searle, 1994 [1969]; Morgan, 1978; Labov, 1972): “sí” responde a un agradecimiento, o en el caso de *quiubo* funciona como un saludo. Dado que el interés de este estudio es justamente el acto de habla de respuesta al llamado, en las siguientes secciones se describe funcionalmente por su posición secuencial en la interacción.

En este apartado se introducen de manera breve algunos conceptos necesarios para, en secciones subsiguientes, responder preguntas respecto a la secuencia del llamado-respuesta, donde se localiza el fenómeno objeto de estudio de esta tesis, la respuesta al llamado. De este

modo, a partir de dichas nociones básicas, el resto del capítulo ofrece una descripción de los rasgos y las restricciones tanto del llamado como de su respuesta, locus este último del fenómeno de variación pragmático-discursiva, también estudiado en esta tesis.

1.3 Organización secuencial, posición y composición: la *secuencia del llamado*

El objeto de estudio de esta tesis doctoral, la respuesta al llamado, forma parte de una secuencia que aquí se nombra “secuencia del llamado”. En este apartado se describe el funcionamiento de ésta, en general, y de los elementos contenidos en ella: el llamado y su respuesta.

A priori y de manera intuitiva, se define la respuesta al llamado como un fenómeno propio de la interacción, que ocurre en el intercambio comunicativo verbal llamado conversación y que -en términos ilocutivos- se trata de una intervención lingüística (verbal) o paralingüística¹¹ (no verbal), caracterizada por ser la segunda parte de un par adyacente, cuya primera parte es siempre y forzosamente un llamado, y la segunda, la respuesta a ese llamado; ambos elementos, como unidad, conforman la que aquí se denomina *secuencia del llamado*¹².

1.3.1 ¿Qué es la *secuencia del llamado*? Posición secuencial en la interacción

Se explica paso a paso esa definición, comenzando por su última parte. Al situar la respuesta al llamado (*mande* y sus alternativas) dentro de una secuencia en la interacción (la secuencia

¹¹ En este estudio interesa analizar las respuestas verbales al llamado.

¹² La *secuencia del llamado*, como unidad prototípica, está compuesta por el llamado y su correspondiente respuesta, equiparable a otras ya descritas y analizadas desde la perspectiva del AC, es decir, las secuencias de pregunta (*question*)-respuesta; de petición (*request*)-respuesta; de ofrecimiento (*offer*)-respuesta; de entrega de información (*news delivery and informings*)-recepción de información; evaluación (*assessment*), cumplido (*compliment*), auto-disminución (*self-deprecation*) y sus respuestas (Couper-Kuhlen, 2018: 217-310) entre otras referidas en 1.1.

del llamado), es necesario describir su funcionamiento, así como su contenido. Entonces, respecto a la secuencia del llamado es posible decir que:

1. Típicamente, se trata de una secuencia¹³ de apertura (o de *apertura total*) que puede aparecer en posición inicial absoluta en la conversación dialógica -para abrirla-, ya que hay una continuación discursiva, tras la secuencia, donde se encuentra el meollo del intercambio, la razón por la cual el hablante está solicitando la interacción, como en (1.2):

(1.2)

[A: ¡Tía!
B: ¿Qué pasó, hija?]
A: ¿Has visto el control de la tele?
B: Ah, creo que sí, está debajo del cojín

2. Puede aparecer como una secuencia de *reapertura*, es decir, para reabrir o restablecer un intercambio dialógico iniciado que se ha interrumpido y el hablante tiene razones para pensar que el interlocutor ha dejado de prestar atención, como ilustra (1.3):

(1.3)

[A y B están platicando en un café y B recibe un whatsapp que empieza a contestar. A vuelve a abrir el intercambio para retomar la conversación donde fue interrumpida].

[A: Oye, Lau...]
[B: Sí, disculpa]
A: ...Pero entonces, ¿siempre sí te fuiste de viaje?

3. En intercambios donde hay varios participantes (*multiparty conversations*) y cualquiera de ellos es el potencial destinatario de una intervención, la secuencia puede aparecer en cualquier posición del intercambio (inicial o media) con una función heteroselectiva, es decir,

¹³ Gallardo Paúls, 1996: 46.

para captar la atención de un interlocutor en particular y dirigirle el turno, como se ve en (1.4)

y (1.5):

(1.4)

[A y B están en una comida familiar. B interactúa con C, pero A quiere informarle algo a B].

C: ¿Y dónde está tu hija?

B: Viene más tarde

C: Ah, qué bueno

[A: *Abue, perdona*

B: *Dime, hijo*]

A: Es que ya me voy, tengo mucha tarea

B: Sí, que no se te haga tarde para que termines

(1.5)

[En la clase, A es el profesor y B, el alumno. Después de una explicación, A elige a B para dirigirse a él].

[A: *¡Patricio!*

B: *Mande, profe*]

A: Dame un ejemplo

4. Puede ocurrir en intercambios en curso, cuando uno de los participantes interrumpe el turno de su interlocutor para retomar su atención, como en (1.6) y (1.7):

(1.6)

[A y B platican en el café].

A: ...Ya pensábamos dejar el departamento y ya habíamos...

[B: *Oye, Lu...*

A: *¿Qué?*]

B: ...Pero... no se iban a ir definitivamente, ¿o sí?

(1.7)

A: ...Yo estaba en mi recámara, cuando escuché un...

[B: *Oye...*

A: *Dime*]

B: ¿No quieres que nos pasemos a la sombra mejor?

En una secuencia de llamado, parece resultar un rasgo definitorio que el emisor del llamado considera que su interlocutor no está prestando la atención necesaria para el intercambio que

a continuación va a establecer. Así, la secuencia del llamado resultaría extraña, aun estando en posición inicial absoluta de un intercambio, si el interlocutor está ya, de manera evidente y clara, prestando atención. Por ejemplo, imagínese una situación en la que un orador va a dar un discurso –piénsese en la aceptación de un premio. Se dirige al micrófono, mira al público que espera en silencio el discurso y se produce este intercambio (1.8):

(1.8)

Orador: ¡Estimado público!

Público: ¡Díganos! / ¡Mande!

Lo absurdo de esta secuencia se debe, al menos en buena medida, a la incongruencia de buscar confirmar la atención del interlocutor en un contexto en el que esa atención ya es palpable. En un contexto algo menos exagerado, un paciente entra en el consultorio del doctor, ambos se saludan, el doctor mirando al paciente a los ojos le dice “tome asiento”; el paciente se sienta y, en ese contexto en el que ambos interlocutores están, por los rasgos recién descritos, pendientes de su interlocutor y preparados para entablar el diálogo esperado en la consulta, resulta extraño algo como (1.9):

(1.9)

Paciente: ¡Doctor!

Doctor: ¡Dígame! / ¡Mande!

La misma función principal de establecer la atención del interlocutor se evidencia cuando la secuencia del llamado no se emplea en posición inicial absoluta, sino en posición inicial no absoluta, con una función de reapertura. Como se muestra en (1.8) y (1.9) [arriba], la secuencia del llamado es posible para recuperar la atención del otro hablante en el interior de un intercambio, mientras que, luego de un primer intercambio en el cual no se ha perdido la

atención del interlocutor, sería pragmáticamente anómalo introducir una nueva secuencia de llamado, como en (1.10) o (1.11):

(1.10)

[A es el paciente y B el médico en el momento de la consulta. B acaba de auscultar a A y va a darle su receta].

B: Puede ponerse los zapatos. Ahorita le doy su receta

A: Sí, doctor

[Pausa mientras B escribe. A observa y espera].

B: [Mirando al paciente a los ojos y entregándole la receta] Le voy a ordenar unos análisis de sangre para la siguiente consulta. A ver, ¿tiene alguna otra duda?

A: # ¡Doctor!

B: # Dígame

(1.11)

[Pausa mientras B escribe. A observa y espera].

B: Aquí tiene

A: Quería pedirle que me dé vitaminas. # ¡Doctor!

B: Sí, sí, lo estoy escuchando

Hacer un nuevo llamado cuando no es necesario porque ya se tiene o no se ha perdido la atención del oyente, puede hacer pensar a B que A quiere decirle o pedirle algo más que ha olvidado, o que cree que no lo está escuchando.

De igual forma, sería pragmáticamente inadecuado volver a esta secuencia cuando el intercambio está ya en curso, no ha sido interrumpido, no se ha perdido la atención del interlocutor ni se busca reabrir el intercambio o redirigir la atención, como sí ocurre en (1.12) y (1.13):

(1.12)

A: ...Y yo ya quería irme, pero mi hermano no llegaba y...

B: ¡Moni! [B recibe en ese momento un whatsapp]

A: *Mande*

B: Es que me está escribiendo tu mamá para decirme que se le olvidaron las llaves de la casa...

(1.13)

A: ...Para el jueves van a traer su ensayo terminado...

B: ¡Maestro!

A: ¿Sí?

B: Ayer dijo que eso era para la próxima semana

El contenido con el que B llena su turno en (1.12) y en (1.13) haría creer a A que hay algo inesperado que en ese momento adquiere más importancia que el intercambio iniciado. Sería posible que B emplee el alertador personal *maestro* para realizar el llamado que redirija la atención de A, pero sería poco probable aquí una secuencia de llamado completa si la atención de éste ya se tiene o no se ha perdido, puesto que en ese caso la interpretación sería la arriba descrita.

En suma, la secuencia del llamado en ambas posiciones, inicial absoluta y de reapertura, tiene la función de establecer que el interlocutor vuelca su atención sobre el hablante para un subsiguiente intercambio.

1.3.2 La primera parte del par adyacente: el llamado

Hasta este punto se ha dicho que la secuencia del llamado está conformada por un par adyacente prototípico, formado a su vez por dos turnos: un primero, el llamado, y un segundo, la respuesta a ese llamado. A continuación, se describe el llamado para establecer qué es, dónde y cómo se realiza en un intercambio comunicativo, así como para diferenciarlo de otros empleos de expresiones vocativas o apelativas¹⁴ que aparecen en la interacción oral, pero que no cumplen la función que aquí interesa.

¹⁴ O términos de tratamiento.

El llamado (*summons*) (Butler et al., 2011: 241, 244; Félix-Brasdefer, 2015: 125; Pichler, 2016: 4; Couper-Kuhlen & Selting, 2018: 212) no ha sido objeto de descripción por sí mismo ni como un tipo de acto de habla particular ni como secuencia digna de ser caracterizada como tal. No obstante, en la literatura existente se han documentado ítems que, al menos parcialmente, coinciden con el fenómeno aquí descrito: elementos que pueden aparecer dentro de una intervención -donde cuentan sólo como un llamado de atención que sirve como introductor de otros actos y secuencias-, mediante los cuales se desarrollan los intercambios comunicativos.

Esas variadas piezas se subsumen en la categoría de alertadores (*alerters*) (Blum-Kulka et al., 1989; Yang, 2018), entre los que se incluyen los términos de tratamiento (*terms of address*), nombres propios (*personal names*) y captadores de atención (*attention getters*), cuyos límites, sin embargo, son difusos, y cuyos empleos no siempre coinciden con el acto que aquí se está describiendo como primera parte del par adyacente *secuencia del llamado*.

En las siguientes líneas, se recoge lo que la bibliografía previa ha explicado respecto a esas piezas lingüísticas y se establece la relación entre estos términos (alertadores, términos de tratamiento, captadores de atención) y el que aquí se emplea, llamado.

1.4 Alertadores, términos de tratamiento y captadores de atención en la bibliografía previa

1.4.1 Los alertadores y sus subclases en la pragmática intercultural

Desde la perspectiva de la pragmática intercultural, en coincidencia con los estudios sobre los servicios que brindan las líneas de asesoría telefónica (*telephone counselling*), se ha trabajado con tipos de actos de habla, tipos de secuencia, con el objetivo de comparar su

realización en diferentes comunidades lingüístico-culturales para tratar de establecer su estructura, lo que de éstas se comparte y sus diferencias. En algunos de estos trabajos, dentro del marco de la descripción y del análisis de secuencias como la de petición (*request*) o disculpa (*apologizing*), se identifica un elemento, que es el alertador (término de tratamiento o captador de atención), una pieza opcional con la cual se abren algunas de éstas; en estos casos, en el primer segmento del primer turno se inserta lo que se conoce como alertador (*alerter*), “uno de los principales aspectos sociopragmáticos en la etapa inicial de una conversación” (Maros & Syafawani, 2018: 69).

El término *alertador* se refiere al *formato*¹⁵ (expresión lingüística) elegido para hacer un llamado siguiendo las reglas basadas en variables como sexo, edad, estatus social, distancia social y contexto de la expresión¹⁶ (Blum-Kulka et al., 1989: 203; Savic, 2014; Maros & Syafawani, 2018: 69); aparece a menudo en la literatura que se ocupa de describir secuencias en la interacción, como las secuencias de petición (*request*) (Blum-Kulka et al., 1984, 1989; Trosborg, 1995; Rose, 1999; Jaafar et al., 2009; Yuan, 2011¹⁷; Enfield¹⁸ et al., 2010,) de disculpa (*apologizing*) (Blum-Kulka, 1984; Blum-Kulka & Olshtain, 1984) en lenguas como el inglés, el chino, el turco, el malayo o el israelí, entre otras.

Al describir la configuración de estas secuencias, se señala frecuentemente la aparición de un alertador, el cual se define en Blum-Kulka et al. (1989) de esta manera:

¹⁵ Couper-Kuhlen & Selting, 2018: 28.

¹⁶ En la sección 2.2.2 del capítulo 2, se incluyen y detallan, además de las variables sociales como sexo, edad, estatus y distancia social, otras variables contextuales (discursivas y situacionales) que -se considera- condicionan la elección de respuesta al llamado.

¹⁷ Trosborg, 1995; Rose, 1999; Jaafar et al., 2009 y Yuan, 2011 en Blum-Kulka, 1989.

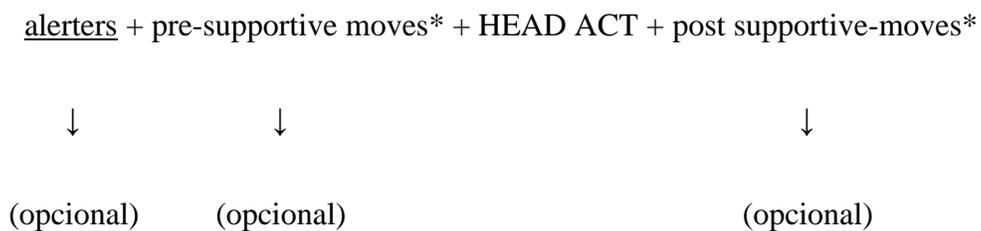
¹⁸ Enfield et al., 2010 en Couper-Kuhlen, 2018.

[...] un elemento que con frecuencia antecede las peticiones y cuya función es alertar la atención del oyente para el subsiguiente acto de habla. Dado que los alertadores sirven como captadores de atención, funcionan igual que todos los recursos verbales empleados para este propósito. Por tanto, por su posición estructural de pre-petición y por su significado en contexto, el acto tiene una función dual que consiste tanto en ser el movimiento de apertura de la secuencia de petición como en orientar la atención del oyente (Blum-Kulka et al., 1989: 277, traducción mía).

Los *alertadores* o su subclase, los *términos de tratamiento*, por tanto, se incluyen como un elemento opcional en la descripción de secuencias en las que el acto principal es otro (una petición, una disculpa, una explicación, entrega de información, etc.). Así, Blum-Kulka et al. (1989: 17) proponen que el acto de habla de la petición¹⁹ tiene la siguiente estructura:

- (a) Address Term(s); (b) Head act; (c) Adjuncts to Head act
(Blum-Kulka et al., 1989: 17)

De forma similar, Yang (2018) plantea la siguiente fórmula para describir el mismo acto de habla para el chino e incluye también, para lo que a esta tesis concierne, un primer elemento opcional que en su propuesta denomina *alerter*, término que emplea como hiperónimo de los otros mencionados, *terms of address* y *attention getters*:



* También llamados adjuntos (*adjuncts*)

(Véase Blum-Kulka et al., 1989)

¹⁹ En Yang (2018) se habla de secuencia, aunque no en los términos del AC, sino más bien como sinónimo de *cadena*, es decir, la *serie de piezas* que permiten diseñar el acto de habla de la petición, en otras palabras, la secuencia de esas piezas. Para los fines aquí perseguidos, no es incompatible con esa propuesta pensar en éstos como “subactos”.

El ejemplo empleado en Yang (2018) para ilustrar el acto de habla de la petición es el siguiente:

(1.14)

Judith, I missed class yesterday, do you think I could borrow your notes? I promise to return them by tomorrow

Judith, ayer no vine a clase, ¿crees poder prestarme tus apuntes? Prometo devolvértelos mañana, (traducción mía).

El siguiente es un ejemplo de Blum-Kulka et al. (1989):

(1.15)

Danny, could you lend me £100 for a week. I've run into problems with the rent for my apartment

Danny, ¿podrías prestarme \$100 para esta semana? Tengo problemas con la renta del departamento, (traducción mía).

En (1.14), *Judith* es el alertador (*alerter*), cuya función, según Yang (2018), es atraer la atención del oyente²⁰ y, en la secuencia de la petición, se considera una pieza opcional; *¿crees poder prestarme tus apuntes?* es el acto principal (*head act*), unidad mínima requerida para realizar la petición (*request*), y parte nuclear de esta secuencia; los movimientos de apoyo (*supportive moves*) son unidades que, colocadas antes o después, modifican de algún modo el acto principal; como los alertadores, también son elementos discretivos.

La secuencia del segundo ejemplo puede desmembrarse en tres partes: *Danny*, alertador; *¿podrías...?*, acto principal y *Tengo problemas con...*, adjunto del acto principal.

Los alertadores de ambos ejemplos pertenecen a la (sub)categoría de nombres propios (*personal names*) (ver Tabla 1.1).

²⁰ Fant (1995) (en Félix-Brasdefer, 2015: 211) introdujo el concepto *person-orientedness* para referirse a la acción de prestar atención a la persona con la que se interactúa, en contraposición al de *task-orientedness* (completar la tarea).

De acuerdo con la clasificación propuesta por Blum-Kulka et al. en su conocido proyecto CCSARP (1984)²¹, los alertadores pueden pertenecer a las categorías desplegadas en la Tabla 1.1: título / rol; apellido, nombre, sobrenombre o apodo, término afectivo, término ofensivo, pronombre y captador de atención. En esta tipología, dichos términos de tratamiento no se definen, sólo se ejemplifican, y tampoco se indican otras subclasificaciones.

Tabla 1.1 Categorías de alertadores de Blum-Kulka et al. (1989: 203) con equivalencias en español

Tipo de alertador	Ejemplo	Equivalente en español
Title/Role	Professor, waiter	Título / rol: profesor, <i>joven</i>
Surname	Johnson	Apellido: García
First Name	Nick, Judith	Nombre: Ana, Luis
Nickname	Judy	Apodo / Sobrenombre: Güicho
Endearment term	Honey	Término de cariño: mi amor
Offensive Term	Stupid cow	Término ofensivo: imbécil
Pronoun	You	Pronombre: <i>tú</i>
Attention getter	Hey, excuse me, listen	Captador de atención: ey, disculpa, oye

En términos generales, las categorías propuestas en esta tabla coinciden con las que funcionarían en español, aunque existen evidentes diferencias puntuales: por ejemplo, en español de México es muy poco frecuente el empleo del sustantivo de rol *mesero* como se usa el correspondiente *waiter* en inglés para dirigir el llamado al mesero; para esta función, en cambio, se emplean otro tipo de términos (*joven, señor, señorita, disculpa/e, ey*) o

²¹ El proyecto principal de Blum-Kulka & Olshtain (1984) estudiaba el acto de habla de la petición en el ámbito del *Cross-Cultural Speech Act Realisation Project* (Proyecto de Realización de Actos de Habla Interculturales, CCSARP por sus siglas en inglés), el cual comprendió estudios en 8 culturas: danesa, hebrea, británica, norteamericana, alemana, canadiense, francesa y australiana.

simplemente se sustituye la forma verbal por una no verbal (hacer sonar repetidamente una cuchara contra un vaso, reproducir el sonido de un beso, hacer una seña con la mano).

Lo mismo ocurre con *you*, que en inglés puede usarse en plural o singular como alertador, pero en español es poco común su empleo para el singular (se considera brusco) y aún menos en plural. Tampoco la forma ofensiva se utiliza con frecuencia como alertador, aunque sí puede aparecer en ciertas interacciones, sobre todo en aquéllas poco serias o en las cuales se bromea, o bien, cuando quien llama muestra una actitud de molestia.

En cuanto a la clasificación de Blum-Kulka²² et al. (1989), para los fines de este trabajo, puede hacerse la siguiente observación: subcategorías como *título/rol*, *apellido*, *nombre propio*, *apodo/sobrenombre*, *término de cariño*, *término ofensivo* y *pronombre*, pueden subsumirse en la categoría *alertadores personales*, mientras que una subcategoría como la de *captador de atención* puede quedar incluida en la de *alertadores no personales* para dejar en claro que las primeras emplean formas específicas mediante las cuales se da nombre a una persona²³ -además de llamar su atención- y las segundas (captadores de atención), más bien únicamente para esto último. Lo anterior se esquematiza como sigue:

²² En contraste, la clasificación de Leech (1999) resulta menos abarcadora, pues sólo contiene tres categorías: (1) títulos y honoríficos (ej. señor, señora), (2) nombres para referir los vínculos familiares (ej. hijo, mamá) y (3) formas de cariño (ej. hombre, hermano, diminutivos) (traducción mía).

²³ Por lo cual, en otras terminologías, las formas alternativas de denominación equivalentes son las de *apelativo* o *vocativo* y, de manera también equivalente, aunque quizá no totalmente exacta, el de *términos de tratamiento*. En cuanto a los captadores de atención, las denominaciones equivalentes pueden ser *fórmulas* o *expresiones formulaicas*. Para más detalles a este respecto, véase la sección 2.2., capítulo 2.

TIPOS DE ALERTADORES

✓ Personales	✓ No personales
título/rol	captadores de atención
apellido	
nombre propio	
apodo/sobrenombre	
término de cariño término	
ofensivo	
pronombre	

Respecto a dichos captadores de atención, en este estudio se sustenta la idea de que la realización de acciones de manera competente -culturalmente- implica que los hablantes hagan uso de captadores de atención adecuados, según las variables mencionadas (sociales, interpersonales, situacionales) y en un modo de comunicación “mutuamente inteligible” (Maros & Syafawani, 2018: 70); tales piezas pueden adoptar la forma de alguna de las subunidades²⁴ de las que integran la clasificación propuesta por Blum-Kulka et al. (1989), por ejemplo, alguna expresión formulaica²⁵ como disculpa(e), oiga/oye, ¡cuidado!, ¡atención! o bien, de alguna expresión vocal no lingüística como ¡ey!²⁶ o ¡pst!

En suma, en la pragmática intercultural se emplean estas etiquetas para elementos lingüísticos que, al menos por su contenido (nombres, formas de tratamiento, apodos,...), coinciden o se solapan con los elementos que funcionan como llamado pero que, como se detalla posteriormente, son tratados en esos trabajos como un elemento opcional dentro de

²⁴ Como puede constatarse en los datos que integran el corpus del estudio.

²⁵ Coulmas (1981: 1) observa que “gran parte de la actividad comunicativa consiste en realizar rutinas de forma comúnmente aceptada y conocida a partir de unidades lingüísticas prefabricadas” (traducción mía).

²⁶ Cabe mencionar que las expresiones clasificadas como captadores de atención no necesariamente cumplen una sola función; no se usan exclusivamente para realizar el acto de llamar, sino que pueden desempeñar funciones no interaccionales. En un encuentro interpersonal breve que no tenga como propósito el de interactuar, pueden servir únicamente para captar la atención porque es necesaria para enfrentar una situación momentánea, por ejemplo, una persona camina distraída en la calle y otra le grita ¡cuidado!, ¡atención! para evitarle un accidente. En situaciones como ésta, el captador sólo funciona para atraer su atención y no se interpreta como un llamado para interactuar dadas las claves contextuales específicas.

secuencias de otro tipo, encabezando otro acto principal, mientras que la secuencia que aquí se presenta como secuencia del llamado y el llamado perteneciente a ésta se diferencian de los alertadores en este aspecto de forma crucial. Aquí se ha sugerido que éste es el acto principal (o uno de los dos principales) del par adyacente.

En los ejemplos revisados de otros autores, el alertador puede no estar, pero no en los casos que aquí se han propuesto para establecer la distinción. En dichos ejemplos, además, la función de llamar la atención atribuida al alertador no queda del todo “comprobada” porque, de hecho, si la atención ya ha sido obtenida (en medio de una conversación en la que los interlocutores se están mirando a los ojos), aún se puede emplear ese “alertador” como “previo” a una petición²⁷, mientras que en el caso del llamado que aquí interesa, como se ha mostrado, los alertadores no pueden ser empleados de forma “feliz” si la atención ya ha sido conseguida y por esa razón no se continúa la secuencia del llamado como tal hasta que se da la respuesta específica al llamado, motivo por el que en la secuencia del llamado aquí descrita, el llamado no es un elemento opcional, sino obligatorio.

Asimismo, hasta este punto puede advertirse también el traslape terminológico entre las formas identificadas por Blum-Kulka (1989), las cuales intervienen en la secuencia del llamado analizada en este trabajo.

Como puede observarse en la tipología de Blum-Kulka (1989), los alertadores incluidos bajo las categorías de título o rol, apellido, nombre propio, apodo o sobrenombre, término de cariño (hipocorístico), término ofensivo y pronombre corresponden a lo que otras

²⁷ Algo como una función atenuadora (*atenuación directa del decir* o de la fuerza ilocutiva de un acto de habla, Albelda, 2009: 4; Briz, 1995, 1998), desde el punto de vista de los estudios sobre atenuación lingüística.

terminologías (por ejemplo, la del AC) designan como términos de tratamiento (*address terms*)²⁸ -elementos lingüísticos empleados para dirigirse al interlocutor. En el siguiente apartado, se recupera lo que en el estudio de las interacciones se ha dicho sobre estos elementos y sus funciones.

1.4.2 Las formas de tratamiento, la heteroselección y otras funciones en la conversación

Según se ha descrito en la literatura, en las conversaciones de varios participantes (*multi-party conversations*) los términos de tratamiento pueden emplearse para establecer la direccionalidad del habla y para establecer la heteroselección (selección del siguiente hablante) (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974; Clayman, 2010); no obstante, en las conversaciones de dos participantes (*two-party conversations*) la razón para usarlos no es desambiguar el destinatario del mensaje, por lo cual su empleo se considera redundante (Clayman, 2010).

En trabajos que han analizado los términos de tratamiento, particularmente el nombre propio -por ejemplo, en entrevistas noticiosas o políticas-, se han descrito usos con diversas funciones (en diferentes posiciones secuenciales), como el manejo de la organización de la entrevista, inicio de un tópico nuevo -como puede verse en (1.16)-, inicio de cierre de secuencia, aviso de que algo próximo es importante, entre otras de orden más relacional: cortesía en interacciones telefónicas (Hultgren, 2017) o, en ambientes adversos, mostrar desacuerdos y respuestas no preferidas, desviaciones de tópico y agenda, e incluso, expresar sinceridad y seriedad (Rendle-Short, 2010; Clayman, 2010, 173, 178; Butler, Danby & Emmison, 2011: 5).

²⁸ También denominados vocativos o formas apelativas en otras terminologías.

(1.16)

[A y B están a cuadro en un programa de televisión; A entrevista a B, quien es invitado experto sobre un tema político].

A: *Sergio*, coméтанos por favor cuáles son tus expectativas respecto a la nueva administración.

B: Claro, mira,...

En estudios realizados para extender la investigación acerca de la secuencia, la acción social y otros aspectos interpersonales en ambientes donde se usan los términos de tratamiento, se ha analizado el papel de los nombres propios en las interacciones propias de las líneas de asesoría telefónica y se ha descrito también -particularmente- el uso del nombre propio como medio para colocar al cliente (solicitante de la ayuda) como foco de atención dentro de un enfoque centrado en la persona (*person-centered approach*) (Butler, Danby & Emmison, 2011), además de relacionarlo estrechamente con la secuencia organizacional *momento-a-momento* de ese tipo de interacciones (2011: 6).

Otra idea en la cual confluyen los estudios en torno a los términos de tratamiento es que, tanto la posición de éstos dentro del turno donde se usan -en la secuencia local inmediata en la cual ocurren- como la posición de ese turno y de esa secuencia dentro de otra más amplia, pueden asociarse de modo sistemático con las acciones que se están realizando en ese turno -por ejemplo, usar el nombre propio y enseguida realizar el acto iniciativo de saludar en posición inicial del intercambio o emplear un término de rol para fijar una postura opuesta a la del interlocutor a mitad de un intercambio-; no obstante, se considera aquí que esta afirmación no es válida exclusivamente para los términos de tratamiento, sino también para otras piezas lingüísticas útiles en el diseño de turnos y secuencias que se rutinizan y convencionalizan para cierta función particular.

Algunos análisis iniciales enfocados en el uso de los términos de tratamiento en diversas posiciones sugieren que dichos términos al inicio del turno se encuentran en ambientes interaccionales distintivos, lo cual aporta sustento a la relación existente -en la literatura del análisis conversacional- entre la posición del término y la acción social que se realiza en el turno donde éste se usa (Butler, Danby & Emmison, 2011: 7).

Por otra parte, dada su propiedad de atraer la atención (*attention-getting property*), como se sostiene en Butler, Danby & Emmison (2011: 3-4), pueden marcar un turno al participar en su diseño potencialmente como “primera” acción, es decir, no dependiente de una acción previa. En particular, el uso regular de un tipo de término de tratamiento como el nombre propio (*personal name*) para dirigirse a alguien tanto en la conversación ordinaria como en la interacción institucional, ha despertado el interés por investigar las razones que lo motivan en la conversación.

La investigación precedente ha dejado en claro la inextricable relación entre el aspecto secuencial y el relacional (Butler, Danby & Emmison, 2011: 5), lo cual se refleja en las formas elegidas para el diseño de turno por parte del hablante, quien para formular el llamado no sólo toma en cuenta variables sociales (sexo, edad), sino también las que denotan vínculo interpersonal (distancia, poder) y variables situacionales.

Así, el hablante puede elegir iniciar el llamado -entre el repertorio de categorías disponibles para realizar esa acción- con un término de tratamiento como el nombre propio, un término categorial, un término afectivo o una expresión formulaica, ya que la posición de los términos de tratamiento se relaciona con el contexto interaccional y es posible emplearlos de modo flexible para el manejo de la distancia social entre interlocutores (Rendle-Short, 2010; Butler, Danby & Emmison, 2011: 4).

Al parecer, los términos de tratamiento están vinculados a aspectos generales de la relación, la imagen, los grados de cercanía y la actitud entre los participantes, el humor y las bromas, el manejo de turno y tópico, y el llamado, lo cual aporta sustento a la centralidad de las funciones secuenciales e interpersonales de los términos de tratamiento y, nuevamente, aquí se considera que no sólo de éstos, sino de todas las categorías de alertadores en general (Butler, Danby & Emmison, 2011: 3-4).

Según se deduce de las líneas anteriores, no existe un estudio que dé cuenta precisa de los rasgos distintivos entre las categorías de los elementos empleados por los hablantes para conseguir la atención de sus oyentes; las descripciones existentes son más bien generales, por lo que las diferencias entre estas categorías -si las hay- no son evidentes. Todas ellas han sido, en los estudios de pragmática intercultural, agrupadas en la categoría de alertadores, puesto que todos pueden cumplir la misma función dual mencionada: alertar o llamar la atención y dar entrada a un nuevo acto de habla o una secuencia en la interacción; no obstante, como se apuntaba más arriba, el empleo descrito de manera tangencial en estos trabajos acerca de alertadores no coincide en aspectos importantes con el del llamado que aquí interesa.

Por otra parte, en la investigación referente a los tipos de secuencia recurrentes en los intercambios conversacionales, la secuencia del llamado (llamado-respuesta al llamado) tampoco ha sido analizada como tal; también desde esta perspectiva conversacional, el llamado únicamente se ha considerado como un acto realizado a manera de pre secuencia (Hutchby & Drew, 1995; Clift, 2016: 77; Couper-Kuhlen, 2018: 215), esto es, como un acto o subacto que precede (situándose en el mismo turno de palabra generalmente) y da entrada a un nuevo acto o a una nueva secuencia, y cuya finalidad es captar la atención del oyente.

En definitiva, el tratamiento de estos alertadores no se aleja mucho en las perspectivas conversacional y de pragmática intercultural, pese a sus diferencias, pero ninguna de ellas es suficiente para dar cuenta del empleo del llamado en la secuencia que se describe, aquella que ocurre en un lugar específico, en la interacción, donde debe darse la respuesta al llamado y donde se produce el contexto para la variación que aquí atañe.

En secciones posteriores se plantea el análisis del llamado no como pre secuencia (pieza que encabeza otro tipo de actos o secuencias), sino como una secuencia en sí misma (un par adyacente conformado por dos actos, el llamado y su respuesta), desvelando sus rasgos diferenciadores.

1.4.3 El llamado dentro de la secuencia del llamado

Hasta este punto, entonces, es necesario presentar algunas consideraciones importantes:

1. La secuencia del llamado (llamado-respuesta) no ha sido descrita. Los estudios de otras secuencias existentes sólo aluden al llamado por el hecho de ser un movimiento de apertura²⁹ (es decir, como una pre secuencia) que permite iniciar y orientar el intercambio comunicativo y, por consiguiente, se ha hecho referencia a los elementos lingüísticos que posibilitan esa función, los cuales han sido agrupados en la categoría de alertadores, donde quedan englobados tanto términos de tratamiento (nombre propio, apellido, sobrenombre, título o rol, pronombre) como captadores de atención.

2. La acción o el acto de dirigirse a un interlocutor empleando una forma lingüística de este tipo puede aparecer en la interacción de dos formas posibles:

²⁹ El AC y la lingüística interaccional, así como los estudios sobre pragmática intercultural, emplean los términos apertura y pre secuencia de manera indistinta.

<p>→ TURNO REACTIVO respuesta al acto previo</p>	<p>B: No mucho, ¿por?</p>
---------------------------------------------------------------------	----------------------------------

Figura 1.2 Secuencia del llamado

3. No opcionalidad: el llamado, turno iniciativo de la secuencia del llamado, es un elemento nuclear (y condición *sine qua non*) para el llamado como secuencia, puesto que constituye un turno completo, el iniciativo, sin el cual no es posible la respuesta y, por ende, tampoco la secuencia como tal. No es, por tanto, opcional: no puede aparecer la segunda parte del par sin la primera, ni la primera sin la segunda. En cambio, el alertador es una pieza facultativa cuando aparece como pre secuencia.

4. Cambio de turno: el alertador como pre secuencia no implica cesión del turno, al contrario del llamado como primera parte de una secuencia (par adyacente). Para definirse como tal, el llamado, acto iniciativo de la secuencia del llamado, supone la cesión inmediata del turno.

5. Adyacencia: aunque, como ya se explicó en el apartado 1.2, los componentes de un par adyacente no siempre aparecen en turnos adyacentes en la interacción (no inmediatos, pero sí esperables en algún turno posterior³¹), en la secuencia del llamado se espera que la segunda parte del par aparezca inmediatamente después de la primera³². En caso de no aparecer, se

³¹ Levinson (1983: 306) modifica el concepto de adyacencia apuntando que no siempre las primeras partes son adyacentes a las primeras, pero sí esperables o pertinentes, aunque no de manera inmediata. Sobre las rupturas de los pares adyacentes en la conversación telefónica, véase el trabajo de Ávila Muñoz (1998) relativo a secuencias de apertura y cierre.

³² Ávila Muñoz (1998), al estudiar la estructura de la conversación telefónica, apunta que “las aperturas conversacionales telefónicas son secuencias de apelación-contestación tras las cuales se deja expedito el canal para que la persona que efectuó la llamada exponga la causa que motivó la misma. Por lo tanto, la apelación que efectúa el emisor debe considerarse como el preámbulo que anuncia sus intenciones, aunque también implica la disposición que el receptor muestra para atender el mensaje” (54).

esperaría un relanzamiento de la primera. Esto se ilustra en (1.17), donde la respuesta no ocurre de modo inmediato:

(1.17)

A: Carlos
(silencio)
A: ¡Carlos!
B: Mande

La secuencia del llamado no parece ser la única secuencia en que la adyacencia es requisito o es altamente esperado, ya que lo mismo parece ocurrir con pares como el de saludo-saludo, agradecimiento-respuesta, petición de permiso para salir de una habitación (*con permiso*)-respuesta (*propio*).

6. Turno reactivo: en la segunda parte del par adyacente *secuencia del llamado*, se ofrece exclusivamente el acto de respuesta para el llamado. Por el contrario, el alertador como pre secuencia no recibe respuesta y, en la segunda parte del par adyacente, el turno reactivo responde a la acción principal del primer turno (petición, disculpa, pregunta, etc.).

7. Contenido del llamado: de igual modo, no sólo las posiciones del llamado son clave para hacerlo interpretable como tal, sino también su composición, es decir, para esa primera parte de la secuencia es indispensable una unidad que alerte la atención del oyente (cualquiera de la tipología presentada, que puede incluso aparecer duplicada³³).

8. Variación social y de registro: como ha establecido la investigación que describe los alertadores como pre secuencia en otras lenguas, también la elección que el hablante realiza entre las diferentes expresiones disponibles para hacer la secuencia del llamado está mediada

³³ Dos formas juntas: *Disculpe, señor; Srita., oiga; Ey, joven.*

por factores externos como sexo, edad, estatus social del hablante y del destinatario, distancia social entre ellos, contexto de la expresión, contexto situacional, etc.

Así, será inadecuado pragmáticamente -y generará extrañeza o molestia en el oyente- que el hablante formule un llamado realizado con expresiones que denotan una relación simétrica cuando en realidad hay mayor distancia social entre hablante y oyente (por ejemplo, cuando se trata de personas que apenas se conocen) o cuando la relación interpersonal es asimétrica en términos de edad (una persona mayor y una joven), estatus social o jerarquía extralingüística (situación desigual de poder: un mesero y un cliente, jefe y empleado, profesor y estudiante), como se observa en (1.18), (1.19) y (1.20):

(1.18)

[A es un vecino recién llegado a la calle donde vive B].

A: #Ey, tú

B: ? (reacción de extrañeza)

(1.19)

[A es una joven que camina por la calle y llama a B, una señora de 70 años, para preguntarle la hora].

A: #Oye

B: ? (reacción de extrañeza)

(1.20)

[A trabaja como secretaria en el consultorio de B, quien es el médico].

A: #Nacho

B: ? (reacción de extrañeza)

El ejemplo de (1.18) presenta una relación entre personas recién conocidas que aún no han entablado una relación de confianza. Lo adecuado pragmáticamente sería que la expresión de A para llamar a B correspondiera a estas restricciones, por ejemplo, *Disculpa, vecino* o

Vecino, oiga, entre otras expresiones. La inadecuación pragmática del llamado genera extrañeza y duda en B (no sabe si A se está dirigiendo a él o se pregunta por qué actúa con tal confianza cuando no se la ha otorgado).

En (1.19), la inadecuación pragmática podría resolverse mediante formas captadoras de atención de tipo formulaico como *oiga, perdone o disculpe*, congruentes con el tratamiento a una persona de mayor edad. Respecto a (1.20), la relación de poder entre jefe y empleado es asimétrica, por lo cual una forma pragmáticamente adecuada de realizar el llamado sería mediante un alertador personal de título o rol como *doctor* o un captador de atención³⁴ menos personal (*disculpe, oiga*), en lugar del nombre propio.

Ocurre lo opuesto en (1.21), donde la relación es simétrica y exige realizar un llamado empleando una expresión denotativa de cercanía, más adecuada en situaciones de menor distancia interpersonal:

(1.21)

[A y B son hermanas].

A: #Señorita, disculpe

B: ? (reacción de extrañeza)

En algunos casos, el acto de llamar se realiza no a través de un enunciado (lingüísticamente) o vocalización (paralingüísticamente), sino a través de movimientos corporales (*embodied action*)³⁵ o de algún otro recurso sustitutivo³⁶, como un silbido, tocar una puerta, sonar un

³⁴ Expresión formulaica.

³⁵ En la producción de acciones colaborativas, los hablantes y sus interlocutores hacen uso de diferentes modalidades: estructura gramatical, organización secuencial, organización de mirada y gesto, marcos espacio-orientacionales; de este modo, los turnos se conciben como productos multimodales (Couper, Kuhlen & Selting, 2018: 35) (traducción mía).

³⁶ Durante la recogida de datos, se observó a un papá responder *mande* cuando escuchó llorar a su bebé; el llanto fue interpretado como un llamado.

timbre, dar un toque en el hombro o ponerse a la vista del interlocutor cuando éste se encuentra en medio de una actividad o cuando no tiene acceso visual a éste.

De alguna manera, esos recursos alertadores de la atención -culturalmente codificados así- también se han convencionalizado en ese uso para el llamado (aunque además puedan desempeñar otras funciones) y, junto con el resto de las claves contextuales y en paralelo al cumplimiento de las condiciones preparatorias, posibilitan su interpretación como un llamado y no como un saludo o una alerta de peligro.

En resumen, la diferencia entre el llamado como pre secuencia y el llamado como secuencia es, por tanto, que este último exige una respuesta (obligatoria) del oyente, de preferencia en el turno contiguo (inmediata), independientemente de que continúen desarrollándose otras secuencias también; por lo tanto, la secuencia del llamado se considera una secuencia de apertura que marca el inicio de la interacción (apertura inicial absoluta), o bien, el reinicio de un intercambio interrumpido en el cual el hablante ha perdido la atención del oyente y por eso requiere e intenta captarla nuevamente al llamarlo.

Igual importancia cobra aquí resaltar la facultad del hablante para elegir, del repertorio que la gramática pone a su disposición, las expresiones con las cuales diseña la secuencia del llamado y que dependen de factores externos, los cuales motivan la variación que en este trabajo también se estudia.

1.5 El llamado como acto ilocutivo: sus condiciones de satisfacción

Al ser el llamado un acto de habla, que funciona como la primera parte de la secuencia que aquí interesa, es posible abordar su análisis en términos de las teorías de actos de habla o, específicamente, de actos ilocutivos. Desde esta perspectiva, resulta útil rescatar el concepto

de “condiciones de satisfacción” y, en particular, el de “condiciones preparatorias” de Searle (1994 [1969]: 67-68). De acuerdo con la propuesta de Searle, cada tipo de acto de habla o acto ilocutivo puede definirse por sus condiciones de satisfacción³⁷ (*reglas o condiciones necesarias o suficientes para la realización de un acto de habla*) para su ocurrencia exitosa en un intercambio.

Searle enuncia, en su análisis de la estructura de los actos ilocucionarios, una serie de condiciones (1994 [1969]: 65-69) de las cuales extrae un conjunto simplificado de reglas (de orden semántico) para el uso del dispositivo indicador de fuerza ilocucionaria (1994 [1969]: 70-71); tales reglas se aplican de modo general a todos los géneros de actos ilocucionarios. De este modo, ejemplifica tanto las condiciones como las reglas, a partir del acto de prometer:

Dado que un hablante *H* emite una oración *T*, en presencia de un oyente *O*, entonces, al emitir literalmente *T*, *H* promete sincera y no defectivamente que *p* a *O* si y sólo si se dan las siguientes condiciones 1-9:

1. Si se dan las condiciones normales de *input* (cubre las condiciones de comprensión) y *output* (cubre las condiciones para hablar inteligiblemente).
 2. *H* expresa la proposición de que *p* al emitir *T*.
 3. *Al expresar que p, H predica un acto futuro A de H.*
 4. *O preferiría que H hiciese A a que no hiciese A, y H cree que O preferiría que él hiciese A a que no hiciese A.*
 5. *No es obvio ni para H ni para O, que H hará A en el curso normal de los acontecimientos.*
- Llamo a condiciones como 4 y 5, condiciones preparatorias. Aunque no enuncian la condición esencial, son las *sine quibus non* de una promesa feliz.

³⁷ Esas condiciones se enuncian como un “conjunto de proposiciones tales, que la conjunción de los miembros del conjunto entraña la proposición de que un hablante hace una promesa con éxito y no de manera defectiva, y la proposición de que el hablante hace tal promesa entraña esa conjunción. Cada condición será entonces una condición necesaria para la realización con éxito, y no defectivamente, del acto de prometer, y tomado colectivamente, el conjunto de condiciones será una condición suficiente para tal realización” (Searle, 1994 [1969]: 62).

6. *H tiene la intención de hacer A.* En el caso de las promesas sinceras el hablante tiene la intención de llevar a cabo el acto prometido; en el caso de las promesas insinceras, no tiene la intención de llevar a cabo el acto. Además, en las promesas sinceras el hablante cree que le es posible llevar a cabo el acto (o abstenerse de hacerlo), pero pienso que la proposición de que él tiene intención de llevarlo a cabo entraña que él piensa que le resulta posible hacerlo (o abstenerse de hacerlo); por lo tanto, no estoy enunciando esto como una condición extra. A esta condición la denomino *condición de sinceridad*.
7. *H intenta que la emisión de T le coloque a él bajo la obligación de hacer A.* La característica esencial de una promesa es consiste en asumir la obligación de realizar un cierto acto. Pienso que esta condición distingue a las promesas de otros géneros de actos ilocucionarios. En el enunciado de la condición solamente se especifica la intención del hablante; otras condiciones adicionales clarificarán cómo ha de entenderse esa intención. Sin embargo, resulta claro que el tener esta intención es una condición necesaria para hacer una promesa, pues si un hablante puede demostrar que no tenía esa intención en una emisión dada, puede probar que la emisión no era una promesa. Llamo a esto la *condición esencial*.
8. *H intenta (i-I) producir en O el conocimiento (C) de que la emisión de T cuenta como el hecho de colocar a H bajo la obligación de hacer A. H intenta producir C por medio del reconocimiento de i-I, y tiene la intención de que i-I se reconozca en virtud de (por medio de) el conocimiento que O tiene del significado de T.*
9. *Las reglas semánticas del dialecto hablado por H y por O son tales que T se emite correcta y sinceramente si y sólo si se dan las condiciones 1-8.* Esta condición pretende clarificar que la oración emitida es tal que, en virtud de las reglas semánticas del lenguaje, se usa para hacer una promesa.

Una vez establecidas las condiciones anteriores, Searle formula las reglas que gobiernan el o los elementos que sirven para indicar que la fuerza ilocucionaria es la de una promesa:

Regla 1. *Pr* ha de emitirse solamente en el contexto de una oración (o trozo mayor de discurso) *T*, cuya emisión predica algún acto futuro *A* del hablante *H*. Llamo a esto la regla de contenido proposicional. Se deriva de las condiciones de contenido proposicional 2 y 3.

Regla 2. *Pr* ha de emitirse solamente si el oyente *O* preferiría que *H* hiciese *A* a que no hiciese *A*, y *H* cree que *O* preferiría que *H* hiciese *A* a que no hiciese *A*.

Regla 3. *Pr* ha de emitirse solamente si no es obvio tanto para *H* como para *O* que *H* no hará *A* en el curso normal de los acontecimientos. Llamo a las reglas 2 y 3 *reglas preparatorias*. *Se derivan de las condiciones preparatorias 4 y 5.*

Regla 4. *Pr* ha de emitirse solamente si *H* tiene la intención de hacer *A*. Llamo a esto la *regla de sinceridad*; se deriva de la condición de sinceridad 6.

Regla 5. La emisión de *Pr* cuenta como la asunción de una obligación de hacer *A*. Llamo a esto la *regla esencial*.

Estas reglas están ordenadas: las reglas 2-5 se aplican solamente si se satisface la regla 1, y la regla 5 se aplica solamente si las reglas 2 y 3 son también satisfechas.

Searle extrapola su análisis a la distinción de otros actos ilocutivos valiéndose de los siguientes ejemplos (1994 [1969]: 72):

[...] Considérese, por ejemplo, el dar una orden. Las condiciones preparatorias incluyen que el hablante esté en posición de autoridad sobre el oyente, la condición de sinceridad consiste en que el hablante desea que se lleve a cabo el acto ordenado, y la condición esencial tiene que ver con el hecho de que el hablante intenta que la emisión haga que el oyente lleve a cabo el acto. Para las aserciones, las condiciones preparatorias incluyen el hecho de que el hablante debe tener algunas bases para suponer que es verdadera la proposición aseverada, la condición de sinceridad consiste en que él debe creer que es verdadera, y la condición esencial tiene que ver con el hecho de que la proposición se presenta como la representación de un estado afectivo de cosas. Los saludos constituyen un género muy simple de actos de habla, pero incluso aquí se aplican algunas de las distinciones. En la emisión de “hola” no existe contenido proposicional ni condición de sinceridad. La condición preparatoria consiste en que el hablante debe de haber acabado de encontrarse con el oyente, y la regla esencial es que la emisión cuenta como una indicación de cortesía al efecto de que el hablante ha reconocido al oyente.

En este apartado, se propone que volver al concepto de *condiciones de satisfacción* de un acto (entre las cuales se encuentran las *condiciones preparatorias*) permite dar cuenta de

forma conveniente de las propiedades definitorias del mismo, por lo cual se pretende realizar ese ejercicio con el acto del llamado.

Las condiciones de satisfacción, en términos de Searle (1969), pueden expresarse respecto al llamado como se aprecia en la Tabla 1.2:

Tabla 1.2 Condiciones de satisfacción del llamado

Condición de contenido proposicional (<i>propositional content condition</i>):	El contenido del llamado no es una proposición: se limita a una expresión lingüística que es un <i>alertador</i> (vocativo, forma de tratamiento, captador de atención).
Condición preparatoria (<i>preparatory condition</i>):	<p>-El hablante tiene razones para pensar que el oyente no tiene su atención puesta en el hablante y su discurso.</p> <p>-El hablante necesita redirigir la atención del oyente hacia un contenido que el hablante va a presentar y tiene razones para pensar que, sin el acto, el oyente no dirigirá su atención a ese contenido.</p> <p>-El hablante sabe que el oyente ignora el contenido o acto ilocutivo que aparecerá en el enunciado posterior a la secuencia del llamado.</p>
Condición de sinceridad (<i>sincerity condition</i>):	El hablante desea realmente captar la atención del oyente.
Condición esencial (<i>essential condition</i>):	La expresión cuenta como un intento del hablante de asegurarse de que el oyente le presta atención.

Consecuentemente, en contextos en los que las condiciones preparatorias que acaban de exponerse no se satisfagan, el acto del llamado será inadecuado. Así, en resumen, dado un contexto donde se presente alguna de las siguientes condiciones, sería improbable que ocurriera un llamado:

- El hablante tiene razones para pensar que el oyente tiene su atención puesta en el hablante y su discurso.

-El hablante no necesita redirigir la atención del oyente hacia el contenido que va a presentar y no tiene razones para pensar que, sin el acto, el oyente no prestará atención a ese contenido.

-El hablante sabe que el oyente conoce el contenido del enunciado posterior a la secuencia del llamado.

Para ilustrar, véase el caso de (1.22):

(1.22)

[A y B son primas y han pasado varios minutos organizando las actividades del próximo fin de semana].

A: ...y por la lluvia no creo que podamos ir al Jardín botánico

B: Ya sé, entonces pensemos en un plan b. ¿Qué se te ocurre?

A: #¡Prima!

B:

Como se aprecia en (1.22), el intercambio está siendo co-construido sin pérdida de atención (el oyente está disponible para el hablante), no está por iniciarse y ambos participantes saben sobre qué y para qué están interactuando, razones todas por las cuales realizar un llamado en las condiciones descritas resulta extraño e inadecuado.

Una vez iniciado el intercambio y sin aparente pérdida de atención por parte del oyente, realizar un llamado -con algún alertador como el de (1.22) o algún otro posible para este caso como *¡oye!*, *¡disculpa!*, un toque en el hombro, etc.- resulta pragmáticamente inadecuado y extraño en este contexto donde el hablante no requiere llamar la atención del oyente porque ya la tiene; esto lo convierte en un enunciado extraño pragmáticamente, o bien, fuerza a obtener la implicatura de que algo diferente debe interpretarse. Esto mismo puede decirse de (1.23):

(1.23)

[A llama a B por teléfono; B levanta el auricular y escucha que A lo llama por su nombre].

A: (Marcando)

¡Ring!

B: Bueno

A: #Marilú

B: #¡Mande!

Tanto el llamado de A como la respuesta de B en (1.23) parecen inadecuados o, por lo menos, extraños debido a que el mismo *ring* del teléfono equivale a realizar el acto de llamar en ausencia de espacio físico compartido; así, que A “reitere” el llamado resulta raro al igual que contestar *mande* cuando antes ya se ha emitido *bueno* (respuesta prototípica en este tipo de interacciones) para indicar que se está disponible y se presta atención.

En cambio, ni el “doble” llamado ni su respuesta resultarían extrañas (o inadecuadas) si la intención de A al usar el alertador para llamar a B fuera cerciorarse de que es la persona con la que desea interactuar, como muestra (1.24), donde incluso una entonación ascendente (interrogativa) reforzaría esta interpretación y, en ese caso, la respuesta pragmáticamente adecuada de B sería *sí* y no *mande*³⁸:

(1.24)

[A llama a B por teléfono. B levanta el auricular y escucha que A lo llama por su nombre para identificarlo].

A: (Marcando) ¡Ring!

B: Bueno

A: ¿Marilú?

B: Sí

³⁸ *Mande*, a diferencia de *sí*, no es útil en esta situación, además de que parece no servir como respuesta al llamado en interacciones telefónicas.

En resumen, si ya se obtuvo la atención del oyente, no se cumple la condición preparatoria para el acto de llamado, por lo que realizarlo resulta inadecuado.

1.5.1 Desambiguación del acto de habla por el contexto

El concepto de condición preparatoria de Searle es uno de los que, según su autor, permiten definir los distintos actos ilocutivos o fuerzas ilocutivas: el acto de prometer se define por sus condiciones de satisfacción, que incluyen las condiciones preparatorias; en este caso, el acto del llamado se define aquí por sus condiciones de satisfacción, incluidas también las preparatorias. Específicamente, las condiciones preparatorias dan cuenta de cómo cada tipo de acto de habla es adecuado dadas determinadas condiciones contextuales y, en ausencia de éstas, de cómo el acto resulta inadecuado.

En este apartado, se ilustra cómo el contexto no sólo licencia la aparición pragmáticamente adecuada de determinado acto, sino que, en virtud de que un acto ilocutivo es adecuado e interpretable como tal, el contexto también permite desambiguar entre dos posibles actos ilocutivos³⁹, dadas ciertas condiciones preparatorias o contextuales.

En el caso de este estudio, en ciertas ocasiones la secuencia del llamado y la del saludo (saludo-respuesta al saludo) resultan muy similares porque el hablante puede diseñar su turno iniciativo empleando un alertador como el nombre propio o un término de título-rol para realizar el acto de saludar. Aunque la primera parte del par adyacente pueda ser formalmente igual (un alertador), la segunda parte no lo es: si la primera parte es un saludo, la respuesta

³⁹ Existen casos de ambigüedad pragmática: este tipo de ambigüedad se suscita cuando se ignoran datos contextuales que rodean la enunciación, es decir, un enunciado no es ambiguo si se conocen tales datos (Ullman, 1965 en Porto Dapena, 20018: 336).

exigida es otra forma de saludo; si la primera parte es un llamado, la respuesta será una expresión que no puede funcionar como saludo (*dime, sí, mande, qué, ...*).

Lo importante aquí es que en la interacción existe información contextual, esto es, información relativa a las condiciones en las que ocurre el acto, las cuales permiten asignarle a la primera parte del par -por ejemplo, un alertador personal de tipo vocativo- la fuerza ilocutiva de saludo o la de llamado. Cuando el contenido y la posición secuencial coinciden, el contexto tiene un papel desambiguador porque los diferentes actos de habla tienen diferentes condiciones preparatorias y, por tanto, observando qué condiciones se están cumpliendo, se interpreta qué acto se está realizando.

Las condiciones contextuales permiten que un enunciado sea interpretado con cierta fuerza ilocutiva y no con otra, esto es, por ejemplo, un alertador (en cualquiera de sus formas) como llamado y no como saludo, una petición como eso y no como pregunta, aun cuando los formatos lingüísticos empleados y las posiciones secuenciales sean los mismos.

En (1.25) y (1.26), se emplean expresiones lingüísticas de saludo o llamado en primera posición para abrir el intercambio, pero el contexto determina que la secuencia no corresponda a la del llamado, sino a una secuencia de saludo:

(1.25)

[A y B son conocidas. A está sentada en el cine y se alista para salir; B, al caminar hacia la salida, la reconoce entre la gente, pero ninguna se detiene a platicar].

A: ¡Mónica!

B: ¡*Hola*, Charito! ¡Que te vaya bien!

(1.26)

[A carga maletas de los pasajeros en la TAPO y B es taxista. B va a subirse a su auto y pasa cerca de A, quien está acomodando un equipaje en el coche de atrás. Ninguno se detiene a conversar].

A: ¡Ojitos!
B: *¿Quiobo*, carnalito?

(1.27)

[A es un vecino que sale a dejar a dejar la basura y B, al venir de vuelta en la calle donde viven, se cruza con A; ambos continúan caminando].

A: ¡Betty!
M: *¿Qué pasó*, maestro?

Pese a que la expresión *¿Qué pasó?* en (1.27) es frecuente en turnos reactivos tanto de saludo (y de respuesta al saludo) como de respuesta al llamado, no hay posibilidad de que los interlocutores confundan la secuencia del saludo con la del llamado, pues se diferencian por las condiciones contextuales en que ocurren⁴⁰. De tal coincidencia se deriva una situación interesante: son frecuentes las interacciones que inician con un llamado y siguen en el turno reactivo con una intervención mixta (Gallardo Paúls, 1996: 49) en la cual se presenta un saludo reactivo y además una respuesta al llamado, como en (1.28):

(1.28)

[En el mercado, A está haciendo una encuesta y llama a B, quien compra en un puesto, para solicitarle su participación].

A: ¡Señor, disculpe!
B: *Buenas tardes*, señorita, *dígame*
A: *¿Me permitiría unas preguntitas?*

La secuencia de saludo-despedida puede confundirse con la del llamado-respuesta por su similitud formal (ambas pueden realizarse con los mismos elementos lingüísticos), pero se

⁴⁰ Probablemente haya diferencia en la curva melódica al menos en algunos de estos pares, lo cual contribuye a la desambiguación o a evitar la ambigüedad (la prosodia como recurso con *función desambiguadora* o distintiva en Navarro Hidalgo, 2009: 172-191; Sagastuy & Fernández Planas, 2014: 53). En el mismo sentido, Martín Butragueño (2014: 78) habla de los recursos prosódicos como “herramienta fonológica de gran valor en la producción de los hablantes para distinguir unos casos de otros” y de “tipos de soluciones prosódicas para actos que no parecen tan diferentes” (2016: 64-65).

diferencian en que la última siempre tiene una expectativa motivada de interacción (continuidad), a diferencia de la secuencia saludo-despedida, la cual puede iniciar y terminar sin ninguna demanda de interacción de por medio.

En suma, las condiciones contextuales, o la satisfacción de unas u otras condiciones preparatorias, en terminología de Searle, son las que posibilitan la interpretación adecuada de la fuerza ilocutiva de cada acto de habla, especialmente cuando el intercambio puede ser ambiguo. De este modo, como secuencia de reapertura sólo puede ocurrir el llamado y no el saludo: un saludo no puede ocurrir cuando se reinicia un intercambio –como sí puede hacerlo el llamado- ni en medio de éste porque únicamente puede aparecer una vez; sin embargo, tanto la secuencia de saludo como la de llamado pueden ocurrir ocupando el inicio de la interacción en posición inicial absoluta, la única en que pueden coincidir.

Hasta este punto se han establecido las condiciones que licencian un acto de habla como el del llamado y se ha puesto de relieve el papel desambiguador del contexto⁴¹. En las siguientes líneas se caracteriza y describe la segunda parte de dicha secuencia: el turno correspondiente a la respuesta al llamado.

1.6 La respuesta al llamado

1.6.1 La respuesta al llamado como acto ilocutivo: sus condiciones de satisfacción

Una vez establecidos los rasgos caracterizadores del llamado como primera parte del par adyacente de la secuencia, se define la segunda parte del par a partir del mismo esquema en

⁴¹ Gumperz (1998, 2015, en Félix-Brasdefer, 2019: 19) alude a los indicios de contextualización (*contextualization cues*) para referirse tanto a las señales verbales como no verbales producidas por el hablante con fines comunicativos específicos para que su interlocutor las interprete, por ejemplo, el cambio de código, el uso de formas de tratamiento o la prosodia (pausas, entonación ascendente o descendente, acento de intensidad).

el que Searle propone sus condiciones de satisfacción (Searle, 1969), las cuales son definitorias del acto e incluyen una serie de circunstancias necesarias para su realización, como se advierte en la Tabla 1.3:

Tabla 1.3 Condiciones de satisfacción de la respuesta al llamado

<p>Condición de contenido proposicional (<i>propositional content condition</i>):</p>	<p>-El contenido de la respuesta al llamado se restringe a una serie de expresiones lingüísticas más o menos convencionalizadas en la lengua para realizar el acto de responder al llamado (imperativos de <i>decir</i>: <i>diga/dígame, dime</i>; formas interrogativas: <i>¿qué?, ¿sí?, ...</i>).</p>
<p>Condición preparatoria (<i>preparatory condition</i>):</p>	<p>-El oyente ha realizado un llamado en el turno previo.</p> <p>-El oyente no podrá confirmar que el hablante está prestando atención a menos que el hablante emita este acto ilocutivo.</p> <p>-El hablante desconoce el contenido del siguiente acto del oyente.</p>
<p>Condición de sinceridad (<i>sincerity condition</i>):</p>	<p>El hablante está prestando realmente atención a su interlocutor.</p>
<p>Condición esencial (<i>essential condition</i>):</p>	<p>El acto de respuesta al llamado cuenta como la acción, por parte del hablante, de hacer saber al oyente que está disponible dándole su atención para su próxima intervención.</p>

Respecto a la *condición de contenido proposicional*, un llamado se realiza haciendo uso de una serie limitada de expresiones lingüísticas variadas que se han convencionalizado para ese acto. Con la respuesta al llamado se transmite, en términos de la *condición esencial*, que el hablante está disponible para prestar atención y el acto será sincero si realmente el hablante da su atención al interlocutor para iniciar su siguiente intervención (*condición de sinceridad*).

Finalmente, el llamado como acto (illocutivo) es adecuado si se satisfacen las condiciones preparatorias, a saber, la existencia de un llamado previo, la confirmación de que el hablante está prestando atención al oyente y la seguridad del oyente de que el hablante desconoce el contenido de su próximo acto.

1.6.2 Adecuación e inadecuación de la respuesta al llamado: cumplimiento o incumplimiento de las condiciones preparatorias

La respuesta al llamado, como fenómeno propio de la interacción, tiene lugar únicamente en relación con una parte inicial, el turno iniciativo correspondiente al llamado; esto hace que sea un turno reactivo.

Como se asentó en la sección 1.2, sin la existencia del llamado no es posible la existencia de su respuesta (pertinencia condicional), de ahí que la expectativa de respuesta constituya una parte esencial e inherente a la definición del llamado como secuencia, pero, además, la respuesta al llamado realiza también un turno iniciativo dado que espera, él mismo, una continuación del intercambio, por lo cual se trata de un turno reactivo-iniciativo (G. Val.Es.Co., 2014: 17-18) que ocurre necesariamente en segunda posición y cuya función es responder e iniciar: espera continuidad, puesto que el intercambio no termina, sino que forzosamente hay algo más enseguida; de lo contrario, se manifiestan consecuencias comunicativas como se advierte en (1.29) y (1.30):

(1.29)

[A está sentado frente a B en la sala. B está leyendo el periódico; A quiere pedirle el control de la tv].

A: ¡Beto!

B: *Mande*

A: Ø

B: ?

(1.30)

[A y B están en la oficina. A quiere informarle algo a B; B está en su escritorio colgando el teléfono].

A: ¡Licenciado!

B: *Dígame*

A: Ø

A: ?

La ausencia de respuesta por parte de A a *Mande* y *Dígame* en (1.29) y (1.30), respectivamente llevaría al hablante B a pensar en la posibilidad de falla en la recepción de la respuesta al llamado (A no escuchó la respuesta al llamado y por eso no continúa con el intercambio), o bien, en una ausencia intencional de respuesta (A no quiso responder), lo cual provocaría una actitud de extrañeza o de molestia dado que A abrió el intercambio.

En ambos ejemplos, el hablante B, se vería forzado a buscar la razón por la cual A no da continuidad al intercambio: no continúa con la reacción a la respuesta al llamado, y, por tanto, será esperable que relance su respuesta al llamado (*¡que qué quieres!*).

La ausencia de la respuesta esperada al turno de respuesta al llamado, al igual que la ausencia de la propia respuesta al llamado una vez realizado el llamado, tendrá consecuencias comunicativas en términos relacionales (al despertar la extrañeza o la molestia del interlocutor), así como interaccionales (imposibilita o frena el intercambio). Que la respuesta no sea emitida en el lugar correspondiente, es decir, como turno reactivo inmediato posterior al llamado del turno iniciativo, propiciará implicaturas que el oyente deberá computar.

Asimismo, si en su turno el oyente emite una respuesta que se interprete como no correspondiente al acto de llamar (1.31) -una respuesta adecuada para otro acto de habla distinto-, o incluso, que se interprete como turno iniciativo (por ejemplo, una petición)

en lugar de uno reactivo (1.32), el par adyacente quedará truncado y surgirá una anomalía pragmática:

(1.31)

A: Marilú
B: #*Te invito un café*
A: ?

(1.32)

A: Profesor
B: #*¿Podrías cerrar la ventana?*
A: ?

En (1.31) y (1.32), la única forma de resolver la inadecuación pragmática es que, aun cuando B produjera tales respuestas, también respondiera al llamado empleando las formas lingüísticas convencionales para hacerlo y la respuesta recién emitida como turno reactivo al llamado se interpretara como una desviación momentánea de tópico que no impide retomar el curso del intercambio, como muestran (1.33) y (1.34):

(1.33)

A: ¡Marilú!
B: Te invito un café y *me dices para qué me necesitas*
A: Ah, claro, muy bien

(1.34)

A: ¡Profesor, disculpe!
B: #*¿Podrías cerrar la ventana?*
A: Sí, claro
B: Perdona, *sí, dime, qué pasó*

Esto lleva a asentar, finalmente, que la adyacencia inmediata de la respuesta no es una condición inviolable e indispensable en la misma medida que sí lo es la existencia de respuesta *per se* para que la secuencia del llamado sea precisamente eso, aunque desde luego

hay una preferencia muy fuerte por que la segunda parte del par aparezca enseguida. Como permiten ver (1.33) y (1.34), la no adyacencia es válida en el intercambio siempre y cuando ocurra la respuesta al llamado en algún turno del oyente no muy lejano.

Del mismo modo, ya que el contenido de las respuestas de llamado son expresiones lingüísticas convencionalizadas para realizar esta acción, una respuesta sin llamado (y, por tanto, una respuesta al llamado para la que no se cumplen las condiciones preparatorias) forzaría el cálculo inferencial y llevaría a interpretarla como una falla auditiva por parte del oyente, como se ilustra en (1.35):

(1.35)

[B va a entrar en su habitación y abre la puerta porque cree que A lo llamó; A está sentado sobre la cama, hablando por teléfono].

B: #*Mande*

A: ?

Como se observa, responder el llamado cuando no se ha realizado uno previamente resulta una anomalía pragmática porque un intercambio no puede iniciar con una segunda parte, ya que ésta sólo puede existir si una primera la exige. En (1.35), B responde así porque piensa que A lo llamó. A su vez, A advierte que B creyó haber escuchado un llamado que en realidad no hizo debido al formato empleado en su turno.

Por otra parte, de la misma forma que el llamado, la respuesta puede ser verbal (mediante recursos lingüísticos o paralingüísticos) o no verbal (gestual: sonrisa; corporal: movimiento de cejas, cabeza, mano, ojos); el objeto de este estudio es la respuesta verbal y, para diseñar este turno reactivo, el material lingüístico disponible para esta función en la variante

mexicana del español es el siguiente: *dime / diga; sí*; vocalizaciones como *eu, ey, eh, ah, mm; qué, qué pasó, qué onda, qué pex* (y otras expresiones con *qué*); *mande, mándeme*.

Ése es el repertorio de expresiones lingüísticas disponibles para realizar la función de responder un llamado; no obstante, cada contenido puede tener otros usos en la interacción. Por ejemplo, *qué* y *mande* funcionan también como señal de que el turno anterior no fue escuchado o comprendido por el oyente; de igual manera, la respuesta al agradecimiento puede ser realizada empleando *sí*, así como un saludo puede realizarse utilizando *qué onda*. Tales formas lingüísticas en otros contextos y posiciones secuenciales no funcionan como respuestas al llamado. La relación entre formas y funciones no es biunívoca; a veces *mande* cuenta como respuesta al llamado y otras, no. Junto con *mande*, varias de estas formas se han ido convencionalizando -culturalmente- para actos ilocutivos específicos (Morgan, 1978: 24-31).

1.6.3 Expresiones lingüísticas para la respuesta al llamado: la desambiguación por el contexto

Las formas lingüísticas recogidas para conformar el corpus de este análisis son aquéllas que cuentan como respuesta al llamado, es decir, aquéllas empleadas cuando el oyente desconoce lo que viene a continuación en el resto de los turnos del intercambio (el propósito del llamado) porque contextualmente esa información no es inferible, mientras que las que muestran un conocimiento predeterminado por parte del oyente se descartan como respuestas al llamado porque obedecen más bien a una petición (de acción, información o de aproximación del oyente, por ejemplo, ¡*voy!*!) o a una entrega de información, como se ilustra en ejemplos posteriores.

Las respuestas que atañen a este estudio son las primeras, *diga, dime; sí; mande, mándeme; eh, eu, ey, ah, mm; qué, qué pasó, qué onda, qué pex* y, de ellas, especialmente, la respuesta al llamado con *mande / mándeme* debido a su uso generalizado en México, además de que -en la percepción de muchos hablantes- se ha convertido en un sello de identidad.

Al igual que en el apartado 1.5.1 se mostró que las diferentes formulaciones lingüísticas que cuentan como llamado pueden funcionar también como saludo, en el caso de la respuesta al llamado varias de las expresiones lingüísticas que sirven para realizar este acto pueden emplearse para realizar otro acto ilocutivo y, de nuevo, es el hecho de que se cumplen sus condiciones de satisfacción y, específicamente, sus condiciones preparatorias, lo que permite identificar claramente la fuerza ilocutiva asociada a la forma. En concreto, en español mexicano *mande*⁴² puede desempeñar por lo menos dos funciones:

1) Respuesta al llamado, como en (1.36):

(1.36)

[A, desde su habitación, llama a B, quien está en la sala].

A: ¡Tía!

B: *Mande, hija*

A: ¿Puedes ver si el gato anda por ahí?

2) Solicitud de repetición de información, como se presenta en (1.37) y (1.38), cuando el oyente no escuchó o no comprendió la información que el hablante acaba de transmitirle; alterna con formas equivalentes como *perdón, disculpa, cómo, qué / (qué) dijiste / (qué) decías*, entre otras.

(1.37)

[A y B están en una comida familiar y el volumen de la música es alto; B no escucha lo que A dijo].

⁴² Presumiblemente, existe una diferencia entonativa que, hasta donde se sabe, no ha sido descrita aún.

A: (enunciado inaudible por ruido ambiental)
B: ¿*Mande*?⁴³ No escuché nada de lo que dijiste
A: Que si te sirvo carne o pollo

(1.38)

[B va de viaje en autobús y recibe una llamada telefónica de A, pero no logra captar lo que A acaba de decirle debido la ausencia de señal satelital en carretera].

A: (enunciado inaudible)
B: ¿*Mande*? ¿Qué dijiste? Se pierde la señal
A: (Repite la intervención del turno previo)

Claramente, la ambigüedad potencial de una respuesta al llamado con *mande* queda resuelta pragmáticamente, es decir, el contexto permite a los hablantes interpretar la función adecuada de la expresión sin riesgo de incurrir en inadecuaciones o anomalías que modifiquen el flujo del intercambio.

1.6.4 El turno posterior a la respuesta al llamado: información desconocida

La respuesta al llamado, por otra parte, se observa cuando existe una expectativa clara de un intercambio cuyo propósito se desconoce -independientemente de la duración- y que está motivado por algo más que un saludo, por ejemplo, por la solicitud de una acción (secuencia de petición o de entrega de información), como ilustran (1.39) y (1.40):

(1.39)

[En la tienda, A es el cliente y B, el empleado. A llama a B para pedirle algo].

A: Disculpe, señorita
B: *Dígame*
A: ¿Podría mostrarme los zapatos del extremo?
B: Un momentito

⁴³ En esta función, *mande* suele producirse con una entonación interrogativa (tono ascendente) –por asimilación a *qué, cómo* y el resto de las formas mencionadas arriba-, lo cual constituye un recurso prosódico que refuerza el papel de las claves contextuales en la interpretación de la fuerza ilocutiva de los enunciados, actos y secuencias de un intercambio comunicativo.

(1.40)

[A y B están en la oficina. A llama a B para informarle algo].

A: ¡Juan!

B: ¿*Qué pasó?*

A: Ahorita regreso, por si preguntan

B: Ah, bueno, sí

La elección de las formas empleadas para diseñar el turno reactivo está condicionada por el estatus de la información relativa a la finalidad del llamado, esto es, si el oyente sabe o no para qué lo llama el hablante. Por el contrario, cuando el oyente sabe de antemano para qué lo llama su interlocutor, existen tres posibilidades:

a) no emitir respuesta verbal y simplemente cumplir con la acción esperada por el interlocutor, b) no emitir respuesta verbal y dirigirse hacia donde se localiza físicamente el hablante o c) responder con ¡*voy!*⁴⁴ (o alguna expresión equivalente) porque el llamado ha sido interpretado como una solicitud implícita de aproximación por parte de su interlocutor o porque sabe que está suficientemente lejos para iniciar un intercambio con él, como se aprecia en (1.41):

(1.41)

[A es una vecina que tiene abierta la puerta de su casa y desde dentro llama al panadero, B, quien pasa a venderle en la semana. B está despachando a otra vecina afuera].

A: ¡Don Isidro!

B: ¡*Ai voy!* (sic)

En este contexto específicamente, el *mande* de respuesta al llamado sería inadecuado pragmáticamente. Nótese también que sería imposible el otro *mande* ya mencionado: el que

⁴⁴ Sobra decir que estas respuestas, al no contarse como respuestas al llamado, quedaron excluidas del corpus de este estudio.

sirve para solicitar repetición de la información del turno previo, el cual obligaría a diseñar un turno repitiendo el enunciado emitido, como se ve en (1.42):

(1.42)

A: ¡Señorita! Quiero pagar estas blusas
B: ¿Mande?
A: Quiero pagar estas blusas
B: Aquí puedo cobrarle

Como se ha podido advertir hasta este punto, la respuesta al llamado ocurre siempre en intercambios en los cuales el hablante solicita iniciar la interacción para negociar con su interlocutor algo no inferible o desconocido hasta ese momento, como ejemplifica (1.43):

(1.43)

[A es el comensal y B, el mesero, en un restaurante. A llama al mesero para solicitarle algo que B desconoce].

A: Joven, disculpe
B: Sí, dígame
A: ¿Tendrá pimienta?
B: Ahorita se la traigo

Si en la misma situación el comensal llama al mesero haciendo una seña con la mano para pedirle la cuenta o le muestra el recipiente de pan o tortillas vacío, muy probablemente no habrá respuesta al llamado, sino a la acción solicitada, en este caso, una petición; el oyente ya no responde porque el mensaje ha sido enviado (el acto principal del turno, la petición, ya fue realizado) y de alguna manera le permite inferir lo que viene después.

Eso mismo ocurre si en un almacén el cliente, al llamar a la empleada, expresa lo que desea directamente en el turno iniciativo: ya no hay lugar para la respuesta al llamado porque lo que exige el llamado es, en primer lugar, que mediante su respuesta el oyente ratifique que le brinda atención y, al mismo tiempo, que le indique su disponibilidad para interactuar con él sin conocer aún el propósito del llamado.

Una situación como la de (1.44) muestra la anomalía pragmática de responder el llamado aun cuando de antemano el oyente sabe o ha inferido la finalidad del llamado:

(1.44)

[B es empleada en un almacén y A, el cliente]

A: ¡Señorita! Quiero pagar estas blusas
B: #Dígame

De igual manera, si un cliente está en la fila del banco en espera de ser atendido en ventanilla, pero se distrae, la cajera puede realizar el llamado; no obstante, la respuesta al llamado (*¡mande!*, *dígame*) resultaría pragmáticamente inadecuada porque se sabe de antemano que la finalidad de ese llamado es indicar que puede pasar a la caja, es decir, en ese turno iniciativo se infiere “pase”. Una respuesta (*mande*, *qué*, *dígame*) no cabe aquí porque el oyente sabe que el llamado se hizo para pedirle que se dirigiera a la ventanilla, como en (1.45):

(1.45)

[En el banco, mientras B hace fila para hacer un pago, revisa su celular; A lo llama porque es su turno de pasar a la caja].

A: ¡Señor!
B: #Mande

Emitir *mande* -o cualquiera otra de las formas alternas- resultará extraño y reiterativo para el interlocutor (la cajera) porque, en este contexto, está claro el propósito del llamado y no hace falta responderlo para ratificar atención y/o disponibilidad, sino responder con la acción solicitada, en este caso, aproximarse a la ventanilla.

De la misma forma, si en un salón de clases el profesor ha explicado algo y plantea una pregunta dirigiéndose a alguien que no ha prestado atención, su llamado tiene el claro propósito de que el estudiante conteste la pregunta recién planteada. Si el alumno responde

no con la acción requerida -la entrega de una información específica-, sino con una expresión como *mande*, hará evidente su falta de atención; la anomalía pragmática generada tendrá una consecuencia comunicativa por ser una acción contraria a la expectativa, lo cual obligará al profesor a una nueva acción (por ejemplo, repetir la pregunta o reprender al estudiante por su distracción), como se observa en (1.46):

(1.46)

[En clase, A acaba de dirigir una pregunta a un estudiante, B, quien estaba buscando algo en su mochila].

A: ¡Alfonso!

B: #*Mande*

A: ? Pon más atención. ¿Cuál es el resultado en el ejercicio 3?

(1.47)

[A y B viven en la misma casa. A olvidó sus llaves al salir y al llegar pide a B, desde afuera, que se las pase].

A: ¡Dalia! ¡Las llaves!

B: ¡Voy!

En (1.47) sería pragmáticamente inadecuada una respuesta de B con *mande* o cualquiera de las otras formas alternas porque haría pensar al hablante que no escuchó su petición al llamarlo y, por tanto, lo obliga a repetir lo dicho, como se observa en (1.48):

(1.48)

A: ¡Dalia! ¡Las llaves!

B: #*Mande*

A: Que me pases las llaves

En (1.47), B responde ¡voy! para indicar que se moverá hasta donde está A para darle lo que le pidió. *Mande* y cualquier respuesta al llamado sobran en esta situación porque el oyente fue informado en el turno previo (llamado) de que el interlocutor espera la entrega de las llaves, es decir, espera la acción solicitada como respuesta.

Es crucial, como los ejemplos ilustran, que el contenido del turno siguiente a la secuencia del llamado sea desconocido y no sea inferible contextualmente puesto que, de lo contrario, suele omitirse la respuesta al llamado, o bien, éste se responde con la acción correspondiente. En este último ejemplo, según lo descrito en apartados anteriores, estaríamos ante un caso no de llamado sino de pre secuencia, es decir, una secuencia que abre un intercambio y donde el primer turno tiene dos rasgos: un alertador, seguido de un acto principal como la petición (aun cuando se exprese mediante una forma elíptica como ¡*las llaves!*!, se infiere “dame o pásame las llaves”), que obliga a responder a dicho acto y no al del llamado, que en este tipo de secuencias pasa a un plano secundario.

En resumen, *mande* y las demás variantes de la respuesta al llamado ocurren cuando se entiende que el hablante involucra al oyente en la interacción, pero éste no tiene capacidad de inferir lo que viene después. Si la tiene, deja de ser necesaria la respuesta al llamado y se responde con la información o la acción ya sabida, por ejemplo, cuando se responde con una expresión como “voy”, el hablante sabe que está demasiado lejos o está ocupado para poder atender al otro, o bien, cuando sabe que su interlocutor va a pedirle que se desplace hasta donde está. Esto conduce a decir que existe una pre secuencia y después va a haber algo, el núcleo del intercambio. De este modo, la primera parte del par adyacente que aquí interesa -aquél donde el llamado exige una respuesta- es un llamado que ocurre en un contexto en el cual no hay información respecto a para qué se pide la interacción del otro (salvo para escuchar).

Por consiguiente, la respuesta a un llamado que ocurre en un contexto donde se sabe para qué se pide la interacción con el otro es una respuesta no al llamado, sino a la acción requerida e inferida en él, por ejemplo, llevar las tortillas o la cuenta en el ejemplo del restaurante, ir a la

ventanilla a pagar en el ejemplo del banco, dar la respuesta sobre lo que el profesor preguntó en la situación del salón de clases. En dichos casos, responder *mande* -o cualquiera de las formas alternas- daría lugar a una anomalía pragmática y a un nuevo cálculo interpretativo del hablante con su consecuente acción.

Asimismo, se ha puesto en claro que, a pesar de que la función y acto de llamar al otro pueda ser cumplida por un alertador como el nombre propio, sólo se considera que se trata específicamente de un llamado cuando éste ocupa el turno completo en posición inicial -es decir, como secuencia, y no de modo parentético- y espera recibir una respuesta del interlocutor.

Respecto a *mande*, es posible decir que, en comparación con el resto de las expresiones lingüísticas de las que los hablantes disponen para diseñar el turno reactivo al llamado, presenta restricciones de enunciación muy similares, como las mencionadas, además de que tanto *mande* como el resto de las opciones de respuesta aceptan otro ítem funcionalmente equivalente; así, es posible tener respuestas combinadas del tipo *dime, sí; eu, mande; sí, mande; eu, qué*, entre otras combinaciones posibles.

1.7 Recapitulación

En este capítulo se ha analizado el fenómeno objeto de estudio de esta tesis, la respuesta al llamado con *mande* en español mexicano, para lo cual fue necesario definir y describir aquello que aquí se ha denominado la secuencia del llamado, cuya primera parte es el llamado y la segunda, la respuesta a éste. Asimismo, se han examinado los elementos que convencionalmente forman el par de turnos constitutivos de esta secuencia en términos de

actos de habla, condiciones preparatorias y de satisfacción, así como sus restricciones pragmáticas (adecuación e inadecuación).

Se ha mostrado también que en la literatura previa la secuencia del llamado (llamado-respuesta) no ha sido descrita en general -ni en español ni en otras lenguas- ni se ha establecido la distinción existente entre los recursos empleados frecuentemente para realizar el acto de llamar (como los agrupados bajo el concepto de alertador), de naturaleza opcional, insertos en una secuencia mayor y ligados a un acto de habla principal (una petición, una pregunta, una disculpa, un saludo), y el acto de habla de llamar en sí mismo. Tal distinción puede resumirse en términos de lo que se ha definido como pre secuencia (un alertador introductor de un acto de habla principal) vs. secuencia (un llamado que espera específica y necesariamente su respuesta).

Esas diferencias han sido ilustradas también a partir de situaciones en las cuales se pone de manifiesto la importancia de las condiciones contextuales y del cumplimiento o incumplimiento de condiciones preparatorias y de satisfacción de los actos de llamar y responder, sobre todo, en casos de posible ambigüedad pragmática.

Respecto a la secuencia del llamado en particular, se ha propuesto que, pese a su indispensable relación de pertinencia entre las dos partes del par de turnos que la conforman, su relación de adyacencia, pese a ser frecuente, es sólo relativa, lo que puede comprenderse mejor si el concepto de adyacencia se remplaza -como se intuye en Levinson, 1983- por el de “esperabilidad” del turno reactivo.

En esta investigación, se parte de la idea de que, la forma elegida en la primera parte del par adyacente, junto con los rasgos extralingüísticos explicitados, condicionan también la forma

elegida en el turno reactivo, la respuesta al llamado. Mientras que resultan relativamente claros por parte de los hablantes los juicios de adecuación sobre los distintos alertadores y las características sociales que se les asocian, no ocurre lo mismo, presumiblemente, con las respuestas al llamado: no existe una intuición clara sobre la preferencia por vincular determinados llamados con determinadas respuestas o la asociación entre diferentes posibles respuestas (*mande, qué, dime...*) y rasgos sociodemográficos de los hablantes. Este vacío es el que esta tesis pretende llenar.

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

2.1 Introducción

Este trabajo sigue principalmente una metodología de corte variacionista (Silva-Corvalán, 2001; Tagliamonte, 2012; Díaz-Campos, 2014) y es ese diseño metodológico el que se explica en este capítulo. El enfoque variacionista resulta adecuado porque la distribución de *mande* frente a otras formas para responder al llamado no parece obedecer a reglas categóricas y tampoco resulta evidente que esta alternancia sea claramente capturada por las intuiciones de los hablantes. Estos dos rasgos, junto con la intuición de que varios factores pueden estar afectando de modo simultáneo la variación entre *mande* y sus alternativas, hacen conveniente trabajar con datos reales y emplear una metodología cuantitativa para su análisis.

El análisis cuantitativo se construye una vez realizado un cuidadoso análisis del objeto de estudio, la respuesta al llamado, en términos cualitativos, así como una descripción del contexto de variación, es decir, el contexto en el que *mande* puede alternar con las que se consideran aquí sus variantes.

El presente capítulo describe con detalle los métodos empleados y las decisiones tomadas en el análisis variacionista llevado a cabo en esta investigación. El apartado 2.1 presenta las particularidades metodológicas de la recolección de datos: 2.1.1 contextos, sujetos e instrumentos; 2.1.2 técnica de elicitación mediante RBA, 2.1.3 anotación de los datos. En 2.2

se especifica el esquema de codificación; en 2.2.2, las variables independientes y en 2.3, las exclusiones.

En el capítulo 4 de esta tesis doctoral se incluye también un cuestionario de actitudes que encaja en los estudios de corte variacionista sociolingüístico y que presenta íntegramente los detalles metodológicos de su diseño y análisis.

2.2 Los datos para el estudio de *mande*

Los datos objeto de análisis en este estudio proceden de dos fuentes principales: datos espontáneos, presenciados por la investigadora y anotados de manera discreta, y datos procedentes de entrevista anónima y breve (Díaz-Campos, 2014), también conocida como respuesta breve y anónima (Silva-Corvalán, 2001), RBA en adelante, sólo para los fines de este trabajo. En los siguientes apartados se describe la recolección tanto de los datos elicitados a través de RBA como de los no elicitados (espontáneos).

2.2.1 Los instrumentos de recolección

Debido a la naturaleza del fenómeno estudiado, que no es posible encontrar en los corpora orales existentes para el español de México, fue necesario recoger datos originales. El instrumento empleado para tal fin, además de la observación de interacciones espontáneas, fue la respuesta anónima y breve (RBA), utilizada inicialmente por Labov (1972) en su estudio -pionero de los estudios sociolingüísticos con enfoque variacionista- *The social stratification of English in New York City*.

A propósito de estudiar cómo la estratificación social se refleja en la lengua, en ese caso en la pronunciación de /r/ en el inglés de los empleados de tiendas departamentales representativas de cada estrato social en la ciudad de Nueva York, Labov creó este

método -relativamente simple- de obtención de datos. Con el fin de captar actos de habla anónimos en la situación de almacén, se aproximaba al informante tomando el rol de cliente que pregunta en qué piso o departamento se encuentra determinado objeto o sección. En este caso, el investigador preguntaba siempre por alguna sección que se encontrara en el cuarto piso, para elicitarse de sus informantes el segmento *forth floor* (cuarto piso), que le permitía observar la realización de /r/ en diversos contextos lingüísticos.

Ese mismo procedimiento fue aplicado en cada piso (excepto el cuarto) de cada almacén tantas veces como fuera posible, para evitar que los informantes estuvieran tan cerca como para percatarse de que se les planteaba la misma pregunta. Inmediatamente después de recibir las respuestas solicitadas, éstas eran anotadas con el fin de poder recuperarlas y analizarlas en un momento posterior.

En términos generales, la RBA consiste en que el investigador provoque un intercambio muy breve en el cual se elicite la expresión lingüística objeto de estudio. Como se intenta provocar el dato de manera espontánea, natural -al menos en apariencia- y adecuada al contexto, el sujeto participante no advierte el procedimiento.

La entrevista es anónima porque se desconoce la identidad de los sujetos, excepto los rasgos más evidentes -lo cual se comenta posteriormente- y no se tiene más interacción con los participantes que la provocada, que es breve y rápida. El investigador puede optar por recuperar los datos en algún soporte físico (usando papel y lápiz) o digital (las notas del teléfono celular, por ejemplo), o bien, en ambos (como se hizo para la presente investigación).

Una gran ventaja de dicha metodología es que representa la mínima intrusión sobre el comportamiento del informante y permite una elicitación sistemática del fenómeno deseado, en el contexto deseado y con los rasgos requeridos, es decir, hace posible captar el habla vernácula, la más informal y cotidiana. La RBA posibilita aislar el fenómeno objeto de estudio a partir de preguntas fácilmente entendibles, permite un numeroso grupo de datos en corto tiempo, librando la paradoja del observador, pues el informante -al no advertir que está siendo investigado- sigue actuando sin alterar su uso del lenguaje, lo cual facilita la elicitación de la variable buscada (Silva-Corvalán, 2001; Tagliamonte, 2012; Díaz-Campos, 2014).

La elección de esta metodología en la presente tesis doctoral obedece a varias razones:

- a. La respuesta rápida y anónima facilita la obtención de una cantidad considerable de datos espontáneos (en este caso, de respuestas a un llamado de atención) en la interacción con sujetos del entorno inmediato o cercano, y en un tiempo relativamente reducido.
- b. Esta metodología también permite controlar el lugar donde se recogen los datos -aunque no se tiene siempre seguridad de la pertenencia de los sujetos a determinado grupo de la comunidad o a la comunidad misma, ni de su lugar de nacimiento.

En este caso, la RBA se aplicó tanto en la CDMX como en Xalapa, Veracruz; Irapuato, Guanajuato, y Querétaro, Querétaro. El propósito de considerar diversos sitios era tener en cuenta la posibilidad -que hasta el momento previo a la aplicación sólo se intuía- de diferencias geográficas en el uso de *mande*, por ejemplo, un uso contrastante entre la capital del país y la provincia.

- c. La RBA viabiliza el control de los contextos situacionales donde se elicitaba el material lingüístico. En este trabajo, la recolección de datos se llevó a cabo en contextos cotidianos como la casa, la escuela, la calle, tiendas o locales de servicios varios como la panadería, el mercado, los almacenes comerciales (sobre todo en los mostradores y

pasillos de productos), restaurantes, estéticas, cafés, lugares de esparcimiento, lavado de autos, salas de espera, consultorios médicos, transporte público.

No se considera que el lugar donde ocurre el intercambio que estamos estudiando condicione por sí mismo la variación; más bien, la razón de recoger datos en esos contextos cotidianos heterogéneos es la posibilidad de obtener mayor diversidad respecto a varios de los factores incluidos como variables independientes (por ejemplo, relación entre los participantes o situación de los participantes en el momento del llamado)⁴⁵.

En resumen, pese a la enorme ventaja de garantizar que los datos recolectados mediante la observación son completamente espontáneos y de habla cotidiana (Silva-Corvalán, 2001; Tagliamonte, 2012; Díaz-Campos, 2014), es difícil obtener una cantidad suficiente.

En el caso de este estudio, éste era el principal desafío por vencer puesto que, por tratarse de una variable no fonológica, sino discursiva (acto de habla de responder al llamado), era necesario elicitación o captar la interacción “espontánea” hablante oyente y localizar en ella la enunciación requerida, lo cual no necesariamente -tratándose de este tipo de variables- genera una cantidad de datos comparable con la que puede arrojar una variable no discursiva (fonológica, morfosintáctica...), razón por la cual la RBA resultó una metodología adecuada para generar lo buscado.

2.2.2 Metodología de elicitación por medio de RBA en este estudio

La RBA utilizada para elicitar ocurrencias de la variable dependiente estudiada en esta tesis se desarrolló de la siguiente manera.

⁴⁵ Por un lado, si se trata de conocidos o desconocidos, familiares o amigos; por otro, la distancia física entre los participantes de la interacción, si tienen contacto visual o si están realizando alguna actividad al momento de emitirse el llamado.

-En primer lugar, el investigador (A) inicia el intercambio al tomar el turno llamando a alguien. Este primer turno (turno iniciativo) es “el llamado” y puede realizarse con distintos tipos de material lingüístico de la categoría de alertadores: *mamá, tía, doctor, maestra*; nombres propios: *Anita, Amanda, Don Beto, Señora Rosa*; fórmulas de cortesía: *disculpe, señor; perdone, señorita; oye, disculpa*. Tal intervención activa el siguiente turno (turno reactivo o segunda parte del par adyacente *llamado-respuesta al llamado*).

-El participante seleccionado en el turno anterior (participante B) realiza un turno reactivo al producir su respuesta. Ésta es la intervención objeto de estudio en la que ocurre la variable dependiente en esta investigación.

-El participante A retoma el turno de palabra y realiza algún otro acto, determinado por su adecuación al contexto situacional (preguntar por un producto en una tienda, preguntar la hora, preguntar el nombre de una calle, preguntar un precio, pedir una indicación, pedir un favor, pedir un objeto).

Los ejemplos (2.1) y (2.2) ilustran el intercambio descrito: el segundo turno de palabra (el primero de B) contiene la respuesta al llamado, objeto de interés de esta investigación:

(2.1)

A: ¡Tía!
B: *Dime, hija*
A: ¡Un favor!
B: Voy

(2.2)

A: ¡Amanda!
B: ----- (Sin respuesta inmediata porque está al teléfono) *¡Ah, sí! Dígame, doctor*
A: Que le pases la bata a la paciente

Los lugares donde se desarrolló la RBA fueron los siguientes: la calle, locales y almacenes comerciales, mercados, papelerías, cafés, estética, cines, restaurantes, salones de fiesta,

consultorios médicos, casas particulares, salas de espera, metro, taxis, parques, escuelas, paradas de transporte público, taquillas.

Para obtener un mayor número de datos con personas desconocidas, se puso en marcha además una pequeña modificación a la RBA ya descrita, la cual hemos denominado “RBA con simulación”; la investigadora recurrió a la estrategia de adoptar el papel de encuestadora sobre hábitos perjudiciales para la salud (tomar refresco, fumar). Con esta identidad, abordaba a los transeúntes mediante un llamado y provocaba, como se ha descrito en líneas anteriores, la respuesta al llamado. A fin de encarnar tal papel, empleaba una tabla de apoyo con hojas formateadas para -aparentemente- anotar las respuestas de los participantes en dicha encuesta, lo cual permitía a la investigadora abordar de manera continua y natural a varios sujetos distintos en la calle sin tener que esconderse después. La ventaja inmediata de esta estrategia es su repetición justificada e “ilimitada” y, a su vez, también la elicitación de un mayor número de datos.

La información recogida en las hojas de “encuesta” era, en realidad, el formato de anotación de respuestas y variables independientes empleado para este estudio (véanse secciones 2.1.3 y 2.2 de este capítulo). El procedimiento seguido en la RBA con simulación fue el mismo que el descrito para la RBA con la única diferencia de que en ésta última la investigadora no adoptó ningún papel para desarrollar la estrategia.

Los lugares elegidos para la recogida mediante la RBA con simulación fueron espacios públicos donde los interlocutores pudieran disponer de un tiempo mínimo, pero suficiente, para detenerse a responder al llamado (“encuesta” para ellos) y donde el ruido no impidiera

la escucha (y por tanto, tampoco la captura): dos escuelas primarias, tres parques, dos paradas de autobús urbano.

Los participantes de la RBA con simulación también fueron elegidos al azar, intentando cubrir datos requeridos para el análisis como el grupo etario y el género. Los tres grupos de edad propuestos fueron jóvenes, adultos y adultos mayores; géneros, femenino y masculino.

Respecto a los datos espontáneos, éstos fueron sólo presenciados y se obtuvieron mediante la observación y con anotación discreta posterior al evento, tanto en soporte físico (minibloc y formato impreso) como digital (aplicación telefónica de notas).

De igual modo, estos datos no elicitados fueron observados (procurando la nitidez auditiva y visual para captarlos) en espacios como la calle, la casa, el restaurante, el mercado, el centro comercial, el cine, el parque, la escuela, locales y puestos comerciales. Por tratarse de datos espontáneos, los participantes no fueron elegidos; de este modo, los encuentros casuales ocurrieron tanto entre personas conocidas como no conocidas.

A fin de diversificar los tipos de interacción cotidiana, se optó además por otra estrategia de recogida; ésta consistió en solicitar autorización para recolectar datos de eventos suscitados de modo espontáneo en un consultorio médico, aunque también elicitados. El motivo es que, típicamente, los pacientes suelen ir acompañados de algún familiar, o bien, interactuar con conocidos (ej. los asistentes del médico, algún amigo o compañero), así como con desconocidos (si acuden por primera vez); el propósito era favorecer intercambios no sólo transaccionales, sino también interaccionales (Brown & Yule, 1983:1), que pudieran complementar la recogida mediante los métodos anteriores (observación y RBA).

2.2.3 La anotación de datos

Tras cada intercambio de los espontáneos presenciados o de los elicitados de acuerdo con lo descrito en 2.1.2, una vez que la investigadora ya no estaba a la vista del sujeto participante, anotaba discretamente la respuesta de éste, así como todos los datos relativos al evento comunicativo y al participante, los cuales se incluyen como variables independientes del estudio. En el caso de la RBA con simulación, se anotaban en presencia del sujeto participante, quien pensaba, como ya se describió, que lo anotado eran sus respuestas a las preguntas sobre hábitos perjudiciales para la salud (fumar, tomar refresco).

Los datos eran captados en un minibloc, en la aplicación de notas del teléfono celular, o bien, en un formato impreso; en ambos casos, se recuperaban los detalles del intercambio comunicativo, como los relativos a la edad del hablante, el turno anterior, la actividad realizada por el sujeto al momento de iniciarse el intercambio, el turno reactivo y alguna otra nota acerca de aspectos situacionales.

Esa técnica de recogida de información busca captar tales aspectos dada su probabilidad de condicionar la elección de alguna(s) de las variantes de respuesta al llamado (variables independientes). Tal formato consistía en un recuadro con casillas para cada variable independiente, las cuales fueron llenadas en el momento para captar la información concerniente al interlocutor y a la situación de interacción (véase Tabla 2.1).

Tabla 2.1 Formato de anotación de datos

llamado	respuesta	sexo	edad	jerarquía de edad	jerarquía extralingüística	vínculo interpersonal	tiempo de respuesta	distancia	contacto visual	actividad del hablante	comentarios
----------------	------------------	-------------	-------------	--------------------------	-----------------------------------	------------------------------	----------------------------	------------------	------------------------	-------------------------------	--------------------

Se registraron únicamente respuestas verbales, pese a que las respuestas no verbales sustitutivas fueron recurrentes (movimiento de ojos, cabeza, manos, ...).

Los datos fueron recogidos en distintos meses de 2017, 2018 y 2019, de manera discontinua, es decir, por periodos interrumpidos no consecutivos, pero siempre procurando, en un momento posterior, vaciar la información recolectada en un archivo de EXCEL con el formato completo de codificación, como se muestra y explica en la sección 2.2.

2.3 El esquema de codificación

Todos los datos obtenidos fueron codificados en un documento EXCEL siguiendo el esquema de codificación formado por la variable dependiente y once variables independientes. En este apartado se describe con detalle dicho esquema.

2.3.1 Variable Dependiente (VD)

La variable dependiente del estudio es la respuesta a un llamado. Sus variantes fueron codificadas de acuerdo con las siguientes posibilidades:

- (1) mande⁴⁶ (**m**)
- (2) decir (dime, diga, dígame) (**d**)

⁴⁶ *Mándeme*, debido a su reducido número, se codificó junto con *mande* como una misma variante, aunque con esta decisión, basada en el número de datos, no pretende asumirse que ambas sean exactamente equivalentes. Sería interesante averiguar, y en todo caso poder probar con una mayor cantidad de datos, si existen diferencias en términos de formalidad entre ambas alternativas.

- (3) paralingüístico (eu, eh, mm, ujum, ¿ah?, úu) (e)
- (4) sí / sí + X (s)
- (5) qu- (qué, qué pasó, qué onda, qué quieres, qué pex...) (q)
- (6) otra (otra expresión equivalente de respuesta al llamado, ej. ¿me hablabas?, ¿quién, yo?, ¿a mí?) (o)
- (7) no verbal (respuesta no verbal sustitutiva) (nv)⁴⁷

La variante codificada en un inicio como “no verbal” incluía respuestas físicas típicamente gestuales, que ocurren con silencio verbal, como arquear las cejas, sonreír, aproximarse físicamente, hacer un ademán de cabeza o manos, o incluso emitir algún sonido, es decir, condensa el empleo de cualquier respuesta no verbal en reemplazo de una formulación lingüística; sin embargo, por ser escasas y porque el interés de este estudio es la respuesta verbal al llamado, no se incluyeron en la codificación.

Con relativa frecuencia aparecieron respuestas (en total, 52) que combinaban, además, elementos de los diferentes tipos como “sí, dígame”, o “eu, mande” (respuestas mixtas⁴⁸). En estos casos (véase Tabla 2.2), sólo se codificó la primera, por ejemplo:

Tabla 2.2 Codificación de respuestas mixtas

Enunciado de respuesta (VD)	Codificación
<i>sí, dígame</i>	s
<i>eu, mande</i>	e
<i>mande, sí</i>	m

⁴⁷ Sólo en un inicio se codificaron, pero después fueron excluidas debido a su reducido número.

⁴⁸ Las respuestas mixtas con *sí* fueron las más frecuentes: 49/55. Las combinaciones de dichas respuestas fueron las siguientes: *sí + dígame*: 38/55, seguidas por *sí + dime*: 5/55, *sí + diga*: 4/55; *sí + mande*: 1/55 y *sí + qué pasó*: 1/55. Las dos restantes fueron *qué pasó + qué hubo*: 1/55 y *qué + aquí estoy*: 1/55. De las respuestas con *sí + dígame* (38/55), 28 ocurrieron con desconocidos de jerarquía superior y 10, con desconocidos de menor jerarquía. En este grupo, hubo 4 respuestas más con tres elementos: 2 formas de respuesta al llamado y 1 alertador: *sí + dígame + señorita* (3/55) y *mande + maestra + mande* (1/55). Por otro lado, son igualmente interesantes las respuestas cuyos 2 elementos son la forma de *respuesta al llamado + alertador personal* (nombre propio, nombre indicador de parentesco, pronombre usted, título/rol). En este grupo de 78, las más frecuentes fueron las que incluyen *dígame/ diga/ dime + alertador*: 24/78, seguidas por *qué/qué pasó + alertador*: 22/78, *mande/mándeme + alertador*: 16/78 y *sí + alertador*: 14/78.

El criterio establecido para codificar únicamente la primera respuesta es que ésta representa la elección más natural, espontánea o menos pensada⁴⁹ del hablante.

En los casos en que apareció una respuesta verbal acompañada de una no verbal (ej. movimiento de cabeza seguido de “dígame”), se codificó sólo la verbal (“dígame”); la no verbal sólo fue tomada en cuenta, en un inicio, cuando sustituyó la respuesta verbal (ej. cuando el hablante estaba de espaldas y respondió al llamado únicamente girándose hacia su interlocutor), pero finalmente este tipo de respuesta se excluyó de la codificación.

2.3.2 Variables independientes

Para dar cuenta del fenómeno estudiado, se incluyeron once variables independientes, agrupadas en tres grandes tipos (sociolingüísticas, discursivas y situacionales). Con ellas se buscaba operacionalizar tres hipótesis:

Hipótesis 1. Los rasgos del turno iniciativo (primera parte del par adyacente) pueden condicionar los del turno reactivo (segunda parte del par adyacente, respuesta al llamado). En concreto, se hipotetiza que el grado de cortesía o de formalidad en el turno iniciativo tendría un papel en la elección de la variante en la respuesta al llamado.

De modo aún más específico, se parte de la hipótesis de que los llamados realizados por medio de fórmulas de cortesía o vocativos formales favorecerán un turno reactivo con variantes como *diga*, *dígame*, mientras que al utilizar el nombre propio o un vocativo informal en el turno iniciativo se favorecerá el uso de *mande* en el turno reactivo (aunque no únicamente), puesto que su ocurrencia se ha observado con frecuencia en situaciones

⁴⁹ En relativa correspondencia con el estilo de habla casual (por debajo del nivel de conciencia) frente al enfático (estilo cuidado), que Labov incluye en su trabajo *Social stratification of (r) in New York department stores* (1972: 173-4).

informales, en intercambios entre gente conocida. La pregunta por responder a este respecto es qué formas de tratamiento (familiar, informal o formal) favorecen y/o desfavorecen la ocurrencia de esa variante de la variable dependiente.

Hipótesis 2. El empleo de *mande* está socialmente estratificado. En concreto, se hipotetiza que rasgos sociolingüísticos de los hablantes como el sexo y la edad tendrían influencia en la ocurrencia de *mande* y, por tanto, podrían ser indicadores de si existe un cambio en progreso o, por el contrario, una situación de variación estable con determinada estratificación social.

Hipótesis 3. Esta hipótesis, de modo específico, apuesta por que *mande* y las otras formas de respuesta al llamado funcionan, por lo menos de manera parcial, como “indicadores de relaciones de poder y solidaridad” (Brown & Gilman, 1960: 253-262; Félix-Brasdefer, 2019: 12-14). En particular, se hipotetiza que las relaciones entre individuos, específicamente las relaciones de poder y solidaridad, son un factor determinante de la elección entre las variantes posibles para responder a un llamado.

De modo concreto, se predice que, con conocidos y familiares, así como entre interlocutores que no mantienen una relación jerárquica, aparecerá *mande* con más frecuencia, mientras que con interlocutores desconocidos o en posiciones jerárquicas diferenciadas se tiende al uso de variantes como *diga*, *dígame* o *sí*. La pregunta por responder es si las variantes de la variable dependiente funcionan como décticos sociales y de qué forma lo hace cada una.

2.3.2.1 Variables sociales

En este primer grupo de variables independientes, se encuentran 5 factores sociolingüísticos. Los dos primeros grupos de factores, sexo y edad del hablante, corresponden a características

propias de la identidad social (factores macro-sociales, Schneider, 2010) de los hablantes e inherentes a ellos; el resto también se refiere a factores de índole social, pero relativos a rasgos de la relación de los interlocutores.

-Sexo (s): (m) mujer; (h) hombre

Era necesario incluir el sexo como rasgo social de identidad de los hablantes para, en todo caso, establecer comparaciones (semejanzas, diferencias) en el comportamiento verbal de unos y otros. Se busca determinar si el hecho de que B sea un hablante mujer o un hablante hombre tiene alguna influencia en su respuesta al llamado.

La literatura de la sociolingüística variacionista hace referencia, de modo recurrente, al universal cultural de que las mujeres y los hombres hablan de manera diferente, pues los sexos están socialmente diferenciados y este hecho permea la lengua. De este modo, ciertas variables lingüísticas covarían con el sexo de los hablantes (Silva-Corvalán, 2001: 96-97; Tagliamonte, 2012: 32; Díaz-Campos, 38, 39). En este caso, se buscaba indagar si *mande* es una variante favorecida o evitada por hombres y/o por mujeres, y su distribución por sexo entre estos dos factores.

-Edad (e): (1) jóvenes: 17-39 años; (2) adultos: 40-59 años; (3) mayores 60-+70 años

Debido al tipo de recogida, varios de los datos sólo son una estimación de la edad, de ahí la amplitud de los grupos etarios. Únicamente en los casos de personas encuestadas o de sujetos conocidos por la investigadora los datos de edad son los reales.

Los grupos etarios son relevantes en tanto el factor edad puede impactar la elección del participante (B) para responder a su interlocutor (A), es decir, las respuestas pueden variar en función de la edad.

La hipótesis tras esta variable tiene que ver con la posible estratificación de las variantes – que unas estén favorecidas por un grupo de edad frente a otro- y, en consecuencia, con la indicación que pudiera dar este factor acerca de un cambio en marcha o sobre una variable “estable”. En otras palabras, la pregunta tras esta variable es qué grupo etario, jóvenes (impulsores de cambio) o mayores (estabilización del uso), favorece el uso de *mande* como respuesta al llamado.

-Jerarquía extralingüística (j.extral.) o poder/estatus: (H) hablante mayor; (h) hablante menor; (i) iguales

La jerarquía extralingüística se explica como una relación de poder entre los hablantes impuesta por sus roles sociales activados en la interacción, por ejemplo, jefe-empleado, cliente-mesero, tío-sobrino, maestro-alumno, médico-paciente. La hipótesis es que la simetría o asimetría (comunicación simétrica o asimétrica, Brown y Gilman 1960: 253-26; Schneider, 2010; Félix-Brasdefer, 2019: 12-14) en dicha relación propicia distintas respuestas por parte del hablante a quien se hace el llamado (participante B); por ejemplo, si el participante A es un cliente que asiste al restaurante y llama al mesero (B) para hacer su comanda, éste último responderá partiendo de una posición de menor jerarquía; en cambio, si quien inicia la interacción es un alumno (participante A) que llama a su maestro (participante B) para plantearle una pregunta, recibirá la respuesta de éste desde su posición de mayor poder. Se busca analizar si estas relaciones asimétricas, frente a las simétricas, se ven reflejadas en la variable dependiente.

Dado que se asume en general que las relaciones simétricas o asimétricas “dan forma a la práctica verbal de los interlocutores en sus diferentes papeles” (Schneider, 2010: 250), las preguntas por responder son si la simetría o asimetría en la relación de los interlocutores tiene

un efecto sobre la elección de las variantes empleadas para responder al llamado y, en ese caso, cuál es el efecto concreto sobre cada una.

Esta variable independiente incluye tres posibilidades: hablante mayor, la cual comprende las relaciones en las que el hablante está en una posición jerárquica superior a la del oyente, por ejemplo, en casos en los que el hablante es el médico que da respuesta al llamado de su asistente; hablante menor, en la cual se incluyen las relaciones en las que el hablante es quien se sitúa en una jerarquía inferior a la del oyente, como cuando quien responde al llamado del cliente es el empleado de una tienda; e iguales, que engloba las relaciones en las cuales entre hablante y oyente no existen diferencias jerárquicas, por ejemplo, cuando una compañera de trabajo responde a otra o cuando la respuesta ocurre entre hermanos⁵⁰ o entre amigos.

En la codificación de los datos recogidos mediante la encuesta simulada, la investigadora, al desempeñar el papel de encuestadora (solicitante de datos), se situó siempre en un estatus inferior frente al hablante⁵¹ y, por tanto, éste en la posición de mayor jerarquía; en otras palabras, la misma posición jerárquica se mantuvo sin variar en todos los datos elicítados mediante esta estrategia.

En el corpus, las diversas relaciones jerárquicas se codificaron del siguiente modo:

⁵⁰ En las relaciones familiares, por lo menos en las codificadas para las situaciones ejemplificadas aquí, resulta difícil diferenciar la *jerarquía de edad* de la *extralingüística*, puesto que suelen ir de la mano, por lo que aquí no puede reconocerse una clara diferencia entre ambas.

⁵¹ Debido a que era ella quien se colocaba en posición de «solicitante», es decir, carecer de una información que el interlocutor sí tenía la situaba en una posición de menor estatus.

Tabla 2.3 Asimetría en relaciones del ámbito escolar

(-)	(+)
alumno	director profesor otras autoridades
padre de familia	director profesor otras autoridades
personal administrativo	director profesor otras autoridades
personal de intendencia	director profesor otras autoridades
comunidad escolar	personal de seguridad

Tabla 2.4 Simetría en relaciones del ámbito escolar

(=)
compañeros de clase
colegas maestros / administrativos

Tabla 2.5 Simetría en ámbitos públicos

(=)
jóvenes
adultos
personas mayores

Tabla 2.6 Asimetría en relaciones del ámbito de servicios

(-)	(+)
paciente asistente	médico
empleado propietario	cliente
organizador de eventos	asistente
usuario de un servicio	policía o vigilante
mesero	comensal
empleado	jefe propietario

Tabla 2.7 Simetría en relaciones del ámbito de servicios

(=)
compañeros de trabajo

-Jerarquía de edad (j. edad): (h) hablante mayor; (o) hablante menor; (i) iguales

Como en el caso del factor edad, por el tipo de recogida de datos, varios de los correspondientes a jerarquía de edad también son sólo estimados de manera aproximada y únicamente son reales cuando se trató de personas encuestadas o conocidas por la investigadora.

Esta variable se incluye para poner a prueba si la variable dependiente puede ser afectada por la simetría o asimetría de los hablantes en términos de edad. La jerarquía de edad puede ser relevante en dos sentidos: por una parte, es un elemento más que, junto con las relaciones jerárquicas socialmente establecidas que se incluían en la variable anterior, se considera

como indicador de jerarquía o falta de ella entre individuos en los intercambios (Vázquez Carranza, 2009: 59, 61); así, hablantes de mayor edad tienden a estar en el intercambio en una posición jerárquicamente superior.

Por otra parte, existen datos suficientes para saber que, en la interacción, los hablantes intentan acomodarse (Giles, 1973, 1977; Giles & Coupland, 1991) a las características de su interlocutor; así, podría ser que, si la variable objeto de estudio está estratificada por edad, la distribución de las variantes estuviera también influida no sólo por la edad del hablante, sino por la edad del interlocutor, mostrando acomodación⁵².

Así, es posible que B elija ciertas expresiones para responder a A si se trata de alguien de mayor edad y otras, cuando A es alguien de su edad o menor. La pregunta al respecto es si la existencia o ausencia de jerarquía entre los interlocutores condiciona la distribución de las variantes de la respuesta al llamado y de qué forma lo hace.

Los datos para esta variable se codificaron del siguiente modo:

Tabla 2.8 Asimetría en relaciones familiares

(-)	(+)
hijo	padre
sobrino	tío
nieto	abuelo

Tabla 2.9 Simetría en relaciones familiares

(=)
hermanos
primos

⁵² Acomodación intergeneracional (*intergenerational accomodation*) (Giles & Ogay, 2007).

-Vínculo interpersonal (vi) (relación de los interlocutores): (f) familiares y amigos; (c) conocido; (dr) desconocido regular; (d) desconocido

Al incluir esta variable, se considera que la distribución de las variantes puede estar condicionada por la relación de mayor o menor cercanía o distancia (mayor cercanía equivale a menor distancia) entre los interlocutores.

Así, este grupo se codificó con los siguientes factores (véase Tabla 2.10): los interlocutores mantienen una relación muy cercana⁵³ como la de parentesco familiar ((f): padres, hijos, primos, tíos, sobrinos, abuelos, etc.) o la de amistad; una relación de conocidos (c), por ejemplo, entre vecinos que por años han vivido en la misma calle, colegas o compañeros de trabajo, o bien, se trata de alguien de quien se conocen sólo algunos aspectos privados o alguien con quien se han sostenido pláticas breves o ritualísticas; los interlocutores son completos desconocidos (d); el interlocutor es alguien a quien no se conoce, pero con quien se interactúa con cierta regularidad, es decir, un desconocido regular (ej. el empleado de una tienda a la cual se acude cada semana y de quien puede no saberse más que el nombre) (dr).

Lo que intenta responderse es cuál es el efecto del tipo de vínculo establecido entre los participantes de un intercambio sobre la variable dependiente y cómo influye en la distribución de sus variantes.

Tabla 2.10 Vínculo interpersonal

+Cercanía, -distancia	(f) familiares y amigos
	(c) conocidos

⁵³ Como Schneider (2010) señala, este rasgo es más bien, en la realidad, un continuo o escala gradual. Para un estudio cuantitativo es necesario operacionalizarlo en grupos discretos, razón por la cual aquí se optó por éstos.

-Cercanía, +distancia	(dr) desconocidos regulares
	(d) desconocidos

La relación interpersonal, en el caso de la encuesta simulada, se codificó siempre de la misma forma debido a que la investigadora (en su papel de encuestadora), tuvo siempre como interlocutores a personas desconocidas, por ende, esta variable se mantuvo sin variar en todos los datos elicitados así.

2.3.2.2 Variables independientes discursivas

Las variables discursivas fueron incluidas para comprobar cómo los rasgos del llamado (primera parte del par adyacente “llamado-respuesta al llamado”) afectan la elección de los hablantes al responder. Interesa determinar de qué manera la formulación lingüística del turno anterior (la forma del llamado en sí, más o menos formal) condiciona la respuesta; asimismo, si el contenido (lo que se dice para efectuar el llamado) tiene un efecto sobre la expresión lingüística elegida para responder.

-Contenido del turno anterior (cta) (llamado): (ap) alertador personal; alertador no personal (an)

La respuesta puede estar condicionada por la expresión lingüística empleada para llamar a alguien. En esta variable se incluyeron dos posibilidades: que el turno anterior sea un (1) alertador personal -nombre propio u otra expresión lingüística equivalente, como *Anita, mijo, cielo, doctor, profe-* o (2) un alertador no personal o captador de atención. En este último grupo se incluyen expresiones como: *oye/oiga; disculpa/disculpe; perdón/perdona/perdone; una pregunta.*

En los contenidos de turno anterior combinados, *alertador no personal* (captador de atención) + *alertador personal* o *alertador personal* + *alertador no personal* (captador de atención), el elemento codificado sólo fue el primero por el hecho de asociarlo con la idea de mayor espontaneidad, como se muestra en (2.3-2.10).

(2.3)

alertador no personal (captador de atención)

A: *Oye...*

B: ¿Qué pex?

(2.4)

alertador personal + alertador no personal (captador de atención)

A: Señora, *disculpe*

B: Dígame, joven

(2.5)

alertador personal

A: ¡Doctor!

B: Mande

(2.6)

alertador personal + alertador no personal (captador de atención)

A: Tía, *oye...*

B: Mande, hija

(2.7)

alertador personal

A: ¡Loli!

B: Mande, ma

(2.8)

alertador no personal (captador de atención) + alertador personal

A: *Disculpe*, joven.

B: Sí

(2.9)

alertador no personal (captador de atención) + alertador no personal

A: *Oiga*, *perdone...*

B: Sí, dígame

(2.10)

alertador no personal (captador de atención) + alertador personal

A: *Una pregunta*, señor

B: ¿Qué pasó, señorita?

-Formalidad del turno anterior (fta) (llamado): (f) formal; (i) informal

La hipótesis respecto a esta variable es que la relación de dependencia de los dos turnos del par adyacente reflejará también el grado de formalidad: si el primero se realiza con una formulación lingüística caracterizada como formal, se espera congruencia en la segunda y, por tanto, se espera ver si *mande* (y las demás variantes) son preferidas como respuesta a turnos iniciativos formales o informales. En (2.11-2.13) se ilustra esta expectativa:

(2.11)

A: Licenciado, disculpe
B: Dígame, Tere
A: Tiene usted una llamada

(2.12)

F: Buenas tardes. Disculpe, señorita
G: Sí, dígame. ¿Qué se le ofrece?

(2.13)

A: ¡Oye, primo!
B: ¿Qué pasó?

Esta variable clasifica los llamados según presenten una formulación con un grado mayor o menor de formalidad e incluye dos factores, formal e informal. Los turnos previos (llamados, primera parte del par adyacente) codificados como “formales” fueron los de contenido formulaico, es decir, alertadores no personales (denominados también captadores de atención) empleados para dirigirse a *usted*, por ejemplo *disculpe*, *perdón(e)*, *oiga*; de igual modo, los alertadores personales (en otras terminologías, vocativos, apelativos, formas de tratamiento) referentes a un título o rol, como *maestro*, *licenciado*, *doctor*, *médico*, o los utilizados para dirigirse a un desconocido: *señor (-a)*, *joven* o *señorita*; o bien, a un conocido a quien se habla con respeto (personas mayores, por ejemplo) como *don*, *doña*.

Los turnos previos codificados como “informales” fueron los formulaicos (captadores de atención) dirigidos a un *tú*, como *oye*, *disculpa*, *perdona*, *una pregunt(it)a*, o aquéllos cuyo

contenido es un nombre propio, sobrenombre o término de cariño/ofensivo que denota un vínculo cercano, como *tía, ma, wey, Lu, primo, hija*.

Los casos en los que apareció el nombre propio con apellido fueron codificados en función del vínculo entre interlocutores -variable con la cual se cruza la descrita aquí, como se explica en el próximo apartado-, ya que puede emplearse entre desconocidos en una interacción transaccional como cuando el ejecutivo de un banco llama al cliente diciendo *Alberto Gutiérrez*, pero también cuando dos amigos que han pasado tiempo sin verse se encuentran y uno llama a otra *Dorita Pellicer*.

Un uso más del nombre propio fue como elemento que acompaña un alertador personal “formal”, por ejemplo, *señorita Rosario*, emitido como llamado por el médico a su asistente ante un paciente; esta forma contrasta en grado de formalidad (+formal, -informal) frente al nombre propio solo (Rosario o incluso su versión de afecto en diminutivo *Charito*), emitido cuando el paciente no se encuentra presente.

En síntesis, respecto a esta variable interesa averiguar si el grado de formalidad del llamado influye en la elección de determinada(s) variantes de respuesta y, si es así, cómo se distribuye cada variante en función del grado de mayor o menor formalidad.

Cabe decir que hubo algunos llamados “mixtos”, esto es, formulados uniendo un alertador no personal y uno personal (o viceversa), los cuales también podían ser formales o informales, como se observa en la Tabla (2.11):

Tabla 2.11 Llamados mixtos formales e informales

Llamado formal	
<i>alertador no personal</i> + <i>alertador personal</i> oiga + señora	= oiga, señora
<i>alertador personal</i> + <i>alertador no personal</i> señor + disculpe	= señor, disculpe
Llamado informal	
<i>alertador no personal</i> + <i>alertador personal</i> oye + Marilú	= oye, Marilú
<i>alertador personal</i> + <i>alertador no personal</i> doctora + una pregunta	= doctora, una pregunta

En estos casos, únicamente se codificó el primer elemento de esta conjunción debido a la idea asociada de mayor espontaneidad.

Estas dos últimas variables, grado de formalidad y contenido del turno anterior son diferentes entre sí y se cruzan, puesto que en los datos ocurren alertadores personales más y menos formales, y alertadores no personales (captadores de atención) más y menos formales, como se muestra en la Tabla 2.12. Lo que se busca responder es cuál es el efecto de los dos factores o de sus combinaciones en la distribución de cada una de las variantes de la variable dependiente⁵⁴.

⁵⁴ Ejemplos tomados del corpus

Tabla 2.12 Cruce de factores de contenido del turno anterior con factores de formalidad del turno anterior

Tipo de alertador	Formal	Informal
	usted	tú
alertadores no personales (captador de atención)	-oiga/oiga, usted -disculpe/disculpe, usted -disculpe, señor/a/señorita/joven -una pregunta, señor/a/señorita/joven	-oye -disculpa -una pregunta
alertadores personales (título/rol, apellido, nombre, sobrenombre, término de cariño, término ofensivo, pronombre)	-doctor, profesor, maestra, licenciado -señor, señora, señorita, joven, don/doña -señor, señora, señorita, don/doña + nombre / apellido	-Angie, Pepe, Ivoncita -gordo, güera, peque -amor, cielo, mija -ma, títa, pa, primo, abue

Para apreciar de modo general cómo se repartieron los datos reales del corpus entre estas dos variables, se presenta la Tabla 2.13, la cual distribuye los 1035 datos del corpus de acuerdo con el cruce de las variables formalidad y contenido del turno anterior. El propósito de incluir aquí estos cruces para estas dos variables específicamente es constatar que, en efecto, se trata de dos variables independientes entre sí. Incluir las como variables separadas permite apreciar cómo interactúan y se afectan.

Tabla 2.13 Frecuencias del cruce de variables: contenido y formalidad del turno anterior los datos del corpus

	Contenido del turno anterior		Total
	alertador no personal formal	alertador personal formal	

Formalidad del turno anterior	N	%	N	%	N	%
	175	17	244	24	419	41
	alertador no personal informal		alertador personal informal			
	N	%	N	%	N	%
	145	14	471	46	616	60
Total	320	31	715	69	1035	100

Como puede advertirse, los datos de formalidad son menos ($N=419/1035$, 41%) respecto a los de informalidad ($N=616/1035$, 60%) y, de los relativos al contenido, los alertadores no personales resultaron menos frecuentes ($N=320/1035$, 31%) frente a los alertadores personales ($N=715/1035$, 69%). Asimismo, en el cruce de ambas variables las frecuencias se reparten como sigue: son más frecuentes los alertadores personales informales ($N=471/1035$, 46%) que los formales ($N=244/1035$, 24%), pero los no personales formales son a su vez más frecuentes ($N=175/1035$, 17%) que los no personales informales ($N=145/1035$, 14%).

2.3.2.3 Variables independientes situacionales

Las variables independientes situacionales se refieren a características del contexto de enunciación y fueron tomadas en cuenta porque se hipotetiza que pueden desempeñar - en mayor o menor medida- un papel relevante en la elección de respuesta al acto de habla en cuestión.

-Tiempo de respuesta (tr): (i) inmediatez en la respuesta; (r) retardo en la respuesta; (rr) relanzamiento

Este grupo de factores codifica el tiempo que pasa entre la primera y la segunda parte del par adyacente: el llamado y la respuesta al llamado. Cuando el participante A llama a su interlocutor (B), espera obtener de éste una respuesta; ésta puede llegar con más o menos inmediatez. En este grupo de factores se establecen tres valores: la respuesta al llamado llega de modo inmediato (1), con retraso (2) o no llega durante un tiempo razonable y A se ve en la necesidad de relanzar su llamado (3). Los parámetros de tiempo anteriores no se establecieron con medidas exactas empleando un cronómetro, dadas las características de la recogida de datos.

En cambio, la inmediatez del turno reactivo se determinó contando de manera aproximada los segundos que tardaba B en emitirla (cálculo mental aproximado). En promedio, el tiempo previo a una respuesta no suele prolongarse más de 2 segundos, según la observación propia. Si el cálculo resultaba menor de 2 segundos o igual, la respuesta se consideró inmediata; si se acercaba a los 3 segundos o más, retardada (Clift, 2016; Holler, Kendrick, Casillas & Levinson, 2015; Maygari, De Ruiter y Levinson, 2017). Si fue necesario repetir el llamado, la respuesta correspondió a un relanzamiento y se codificó como tal.

La hipótesis respecto al tiempo de respuesta es que, si el llamado es atendido de manera inmediata a su emisión, el hablante puede elegir una respuesta diferente de cuando se ha retrasado en responder y necesita indicarle a su oyente a partir de qué momento ha empezado a atender su llamado. Dicho de otra forma, interesa responder si el tiempo que el hablante tarda en responder puede favorecer la elección de cierta variante o de otra.

En las ocasiones en las cuales no hubo respuesta (por ejemplo, cuando el participante B no estaba seguro de haber sido llamado por A o no había podido responder), el turno del llamado

se codificó como relanzamiento, factor que también puede tener efecto en la elección de la variante empleada como respuesta. Ejemplos:

(2.14)

A: ¡Tía!
B: Dime, hija

(2.15)

A: Doctora, disculpe
B: (está atendiendo a otra persona y tarda en responder) (3'') ¡Ah!, sí, perdón, dígame

(2.16)

A: ¡Señorita!
B: ----- (No hay respuesta porque la empleada está lejos del mostrador)
A: ¡Señorita! (relanzamiento)
B: Disculpe, dígame usted

En casos como éste, no se codificó la respuesta al relanzamiento (*disculpe*), sino la respuesta al llamado (*dígame*).

-Distancia espacial entre interlocutores (de):

Esta variable independiente se incluye para poner a prueba la hipótesis de que la distancia entre los interlocutores (A y B) en el momento del llamado puede resultar relevante en la elección de la respuesta. Dicha hipótesis operacionaliza la distancia física entre los interlocutores en el momento de realizarse el llamado por medio del criterio de la necesidad de desplazamiento (desplazamiento potencial): se considera que hay “distancia larga” si A y B están en espacios distintos y es necesario un desplazamiento para mantener un intercambio natural cara a cara.

En cambio, se trata de distancia corta si A y B se sitúan en el mismo espacio y no es necesario el desplazamiento para llevar a cabo la interacción cara a cara de forma natural. Situaciones de “distancia larga” son, por ejemplo, si A está en una habitación de su casa y B, en otro.

Situaciones típicas de distancia corta en los datos son, por ejemplo, si A está sentado junto a B en la sala de espera del consultorio médico.

Otra hipótesis para esta variable es la relacionada con el tipo de variante, verbal o no verbal, favorecida en la elección, esto es, a mayor distancia, mayor probabilidad de respuesta verbal y, a menor distancia, menor probabilidad de respuesta verbal.

Las preguntas paralelas a estas hipótesis son si la distancia espacial entre los interlocutores en la situación de enunciación influye en la distribución de las variantes de respuesta al llamado y si condiciona el tipo de respuesta (verbal o no verbal).

-Contacto visual entre interlocutores (CV):

Se incluyó esta variable para saber cómo afecta la respuesta al llamado el hecho de tener o no acceso visual al otro. Este grupo tiene, por tanto, dos factores: hablante y oyente tienen acceso visual mutuo o no tienen acceso visual mutuo en el momento en que se emite el llamado.

Se presume que cuando A carece de contacto visual con B tiende a emitir una respuesta verbal; en cambio, si tiene acceso visual a B es más probable que su respuesta sea no verbal, puesto que las señales no verbales pueden estar sustituyendo la respuesta emitida verbalmente.

El cruce de estas dos variables, distancia espacial y contacto visual puede producir un efecto interesante en términos de probabilidad en el tipo de respuestas. Para ejemplificar ambas variables, tenemos:

(2.17)

Distancia larga con contacto visual:

A está en el mostrador, al fondo de una papelería, viendo hacia la entrada y un cliente (B) va entrando; A se encuentra en un sillón de la sala y B en el comedor de la casa; A se sienta en la sala de espera de un consultorio y B, en el escritorio de la recepcionista; o bien, A ocupa una mesa del café y B está tras la caja o el mostrador; en cualquiera de los casos, los interlocutores (A, B) tienen la posibilidad de hacer contacto visual y deben caminar uno hacia el otro si desean iniciar un intercambio comunicativo.

(2.18)

Distancia larga sin contacto visual:

A está en un almacén, ordenando ropa, rodeado de clientes que caminan por los pasillos; uno de los clientes (B), desde el interior, quiere llamar su atención y pedirle que lo atienda; otros casos: A está en una oficina y B en la contigua en un edificio, o B es conductor de autobús y A va como pasajero en la parte trasera.

(2.19)

Distancia corta sin contacto visual:

A y B se encuentran a unos pasos uno de otro, en el mismo espacio, aunque sin mirarse, y no es necesario ningún desplazamiento: A es un cliente que está sentado en la mesa de un café y el mesero, a una mesa de él, está limpiando, pero de espaldas, o bien, tanto A como B están sentados en el mismo sofá, pero A revisa su celular y B trabaja en su laptop. En situaciones como éstas (2.17-2.19) pueden predecirse respuestas verbales, principalmente en las de (2.18).

Puede hipotetizarse también que el factor de distancia corta con contacto visual podría cancelar cualquier posibilidad de llamado, es decir, si los participantes en la interacción se sitúan uno muy cerca del otro y además se miran a los ojos, el llamado deja de ser necesario; basta con el contacto visual para saber que ya se tiene la atención del otro. Sin embargo, si A y B no son los únicos interlocutores, la predicción puede no cumplirse y generar la posibilidad de respuesta verbal.

Lo que busca averiguarse entonces es de qué manera el acceso visual al interlocutor determina una respuesta verbal o no verbal o si, además, es el cruce de los factores de distancia y contacto lo que condiciona el tipo de respuesta; por otro lado, también se busca saber cómo ambas variables afectan la distribución de cada variante.

El contacto visual ha resultado, en algunos trabajos⁵⁵ (Ellyson, Dovidio & Fehr, 1981; Pfeiffer et al., 2012; Broz, Lehmann, Nehaniv & Dautenhahn, 2012; Tatler & MacDonald, 2018), un elemento interesante en el estudio de la interacción en tanto indicador de atención o de aspectos jerárquicos de la interacción, pero hasta donde se sabe, no se ha operacionalizado como variable independiente en un análisis cuantitativo.

-Actividad del hablante en el momento del llamado (ah): (hc) hace algo; (hb) habla con alguien más; (o) otro: no hace nada, espera, contempla o mira sin objetivo específico

En relación con esta variable, se codifica porque funciona como indicador de la atención. La pregunta que se esconde tras esta variable es si, cuando el hablante (B) está en medio de una actividad, es propenso a emitir determinada respuesta (verbal o no verbal) para hacerle saber a quien lo llama (participante A) que ya está en posibilidad de prestar atención al contenido de su llamado. Ejemplos: B puede estar: (hc) leyendo, escribiendo en la computadora, haciendo el aseo, atendiendo a alguien, enviando mensajes telefónicos, cocinando, contando dinero...; (hb) conversando con alguien más; (o) puede no estar en ninguna actividad que ocupe su atención o lo distraiga en caso de recibir un llamado, por ejemplo, una actividad contemplativa.

Se separa “hablar” de otras actividades para considerar la posibilidad de que exista una diferencia entre los casos en los cuales el hablante está inmerso en una interacción verbal, pero no dirigiéndose al hablante A -sino a alguien más- y los casos en que no está inmerso en una interacción verbal.

⁵⁵ Ha sido referido como (*social*) *D* y ha sido descrito como indicador de atención y de atención conjunta, lo cual encaja con la descripción cualitativa de *mande* y por ello tiene sentido operacionalizar así esta variable.

Tabla 2.14 Esquema de codificación de variables y sus respectivos factores

Enunciado VD	Enunciado literal de la respuesta al llamado
VD (variantes)	-mande (m) -verbo decir (dime, diga, dígame) (d) -vocalización (eu, eh, mm, ujum, ¿ah?, úu) (e) -sí / sí + x (s) -qu- (qué, qué pasó, qué onda, qué quieres, qué pex...) (q) -otra (otra expresión equivalente de respuesta al llamado, ej. ¿me -hablabas?, ¿quién, yo?, ¿a mí?) (o) -no verbal (respuesta no verbal sustitutiva) (nv)
VI sociolingüísticas	
sexo	mujer (m); hombre (h)
edad	17-39 (1); 40-59 (2); 60-+70 (3)
jerarquía de edad (H, hablante)	mayor (H), menor (h), igual (i)
jerarquía extralingüística (H, hablante)	mayor (H), menor (h), igual (i)
vínculo interpersonalq	familiares y amigos (f); conocidos (c); desconocido regular (dr); desconocido (d)
VI discursivas	
enunciado turno anterior	enunciado literal del llamado
formalidad turno anterior	formal (f); informal (i)
contenido turno anterior	fórmula (f); vocativo (v)
VI situacionales	
distancia espacial entre interlocutores	corta (c); larga (l)
tiempo respuesta	inmediato (i); retardado (r); con relanzamiento (rr)

actividad del H	hablando (hb); actividad atenta (hc); actividad contemplativa o pasiva (o)
contacto visual	con contacto (c); sin contacto (s)
descripción actividad del H	actividad comunicativa: hablando con alguien (hb); actividad de mayor concentración: comiendo, caminando, escribiendo en la computadora, viendo el celular, ... (hc); actividad contemplativa: viendo a la gente pasar, viendo hacia la calle, esperando el camión, esperando que llegue un cliente... (o)
comentarios	detalles del intercambio (espacio, situación, interlocutores)

2.4 Exclusiones

Se excluyeron del análisis cuantitativo, además de las respuestas no verbales, aquéllas que resultaron inaudibles o las que intentaban responder no al llamado, sino a un supuesto saludo (no emitido previamente al llamado) como *hola* o *buenas tardes*. Ejemplos de los datos excluidos son los siguientes (2.20 y 2.21):

(2.20)

A: Señora, disculpe
B: Buenas tardes

(2.21)

A: Señor, disculpe
B: Hola

De las respuestas “mixtas”, es decir, aquéllas en las cuales el hablante emitió “saludo + respuesta al llamado” sólo se codificó la correspondiente al llamado por ser éste parte del objeto de interés. Para ilustrar, incluimos los casos siguientes (2.22 y 2.23):

(2.22)

A: Señora, disculpe
B: Buenas tardes, dígame

(2.23)

A: Señor, disculpe
B: Buen día, dígame usted

2.5 Sobre la metodología del análisis cuantitativo

De manera general, el programa de la regla⁵⁶ variable en su versión más difundida y común, GoldVarb, ha sido la más utilizada para realizar análisis estadístico de corpus lingüísticos; no obstante, se le ha atribuido cierta falta de flexibilidad para cálculos más específicos o una tendencia a sobreestimar la significatividad de algunos efectos (Scrivner & Díaz-Campos, 2016: 1-2); a ello se debe que en décadas más recientes se opte por paquetes de herramientas como las de R para solucionar esas desventajas.

Para este análisis, se recurrió al paquete RStudio, perteneciente al programa estadístico R, una de las herramientas de análisis de datos empleada en sociolingüística para evaluar cuantitativamente la influencia de múltiples factores sobre variables lingüísticas al buscar “patrones regularmente condicionados” (Johnson, 2009: 1).

Como se mencionó, el software más empleado tradicionalmente en sociolingüística para realizar análisis cuantitativos es el análisis de reglas variables, Varbrul y GoldVarb X, en su versión actual; no obstante, algunos métodos recientes en programación estadística han revelado, por un lado, que los datos de observación sociolingüística no están distribuidos de manera regular, ni están balanceados, sino correlacionados; por otro, las herramientas sociolingüísticas más comunes no resultan eficaces para capturar la variación individual o léxica y tampoco para trabajar con variables continuas o multinómicas.

⁵⁶ “Un programa de regla variable evalúa los efectos de múltiples factores sobre una ‘elección’ lingüística binaria -la presencia o ausencia de un elemento o cualquier fenómeno tratado como la alternancia entre dos variantes. Los factores pueden ser internos (lingüísticos: fonológico o sintáctico) o externos (sociales: género del hablante o clase social). El programa identifica los factores significativos que afectan la variable de interés, en qué dirección y en qué grado lo hacen [...] La regla variable, como originalmente fue concebida, ha dejado de ser el concepto teórico más socorrido para dar cuenta de la variación lingüística; sin embargo, sigue siendo utilizado para referirse tanto a un tipo de análisis cuantitativo variacionista como a los programas con los que se lleva a cabo” (Johnson, 2009: 1) (traducción mía).

Esas razones han llevado a preferir otros procedimientos de análisis estadístico, por ejemplo, los modelos de regresión mixta o los análisis de regresión no paramétricos, como los árboles condicionales o los bosques aleatorios. Tales modelos no sólo miden la variabilidad individual y léxica, sino que también han mostrado ser eficaces para manipular corpora sesgados o de gran tamaño (Scrivner & Díaz-Campos, 2016: 1-2).

Asimismo, tales modelos permiten cálculos de significatividad y probabilidad más precisos, así como visualizaciones -mediante los análisis con árboles y bosques- para estimar la distribución de una respuesta, con gran apego a los datos, a partir de la partición recursiva. En concreto, el análisis basado en árboles ha hecho patente su utilidad para explorar datos multivariados en diversos campos científicos: los árboles condicionales ayudan a visualizar diferentes combinaciones de factores y su significatividad, lo cual permite manipular datos no balanceados, medir la variación individual y los rangos de las variables por su significatividad (Scrivner & Díaz-Campos, 2016: 3-4).

De GoldVarb, antiguamente VarbRul⁵⁷, se sabe que en la investigación (socio)lingüística se denomina así el análisis estadístico de reglas variables ejecutado mediante un software que permite calcular y describir patrones de variación entre formas alternativas en el uso de una lengua, con base en el enfoque teórico desarrollado por el sociolingüista William Labov a finales de 1960 y principios de 1970.

El análisis de reglas variables genera un modelo cuantitativo de una situación en la cual los hablantes de una comunidad de habla alternan entre diferentes formas lingüísticas con el mismo significado, pero cuya probabilidad de elección está condicionada por una serie de

⁵⁷ De regla variable en inglés: **variable rule**= VarbRul

factores sociales⁵⁸, es decir, su variación no es aleatoria, sino que obedece a reglas (“variación estructurada”).

El análisis multivariable calcula un modelo que asigna un peso numérico a cada factor determinante, el cual describe cómo influye en la probabilidad de elección de una forma lingüística u otra; esto se realiza mediante un procedimiento de regresión logística a partir de un algoritmo de probabilidad máxima (Tagliamonte, 2006: 223).

En vista de que el corpus de datos de este estudio no es un conjunto de datos balanceados (no tiene varias observaciones por hablante) y de que las numerosas variables independientes puestas a prueba son categóricas y no continuas, el análisis cuantitativo de los datos se realizó mediante árboles condicionales y bosques aleatorios, además de GoldVarb X, como se aprecia en el capítulo 3.

2.6 Recapitulación

El presente capítulo ha descrito el método de análisis empleado en este estudio: se ha situado esta tesis como una investigación que combina el análisis variacionista, de corte cuantitativo, con una parte de análisis cualitativo de corte interaccional, que permite ofrecer una definición de la variable y del contexto de variación.

El capítulo se centra en la explicación de las decisiones metodológicas relativas al análisis variacionista. Se ha detallado el método seguido para recoger los datos, en particular, la técnica de la respuesta breve y anónima, así como la forma y el esquema de codificación

⁵⁸ Aunque no sólo sociales, sino también lingüísticos (ej. discursivos) o situacionales (contextuales).

propuestos para este trabajo. Asimismo, se han presentado y justificado –de modo breve– tanto las exclusiones como el análisis cuantitativo realizado.

La metodología del análisis cuantitativo del fenómeno y del análisis de actitudes se detallan, respectivamente, en los capítulos 3 y 4 de esta tesis.

CAPÍTULO 3

3. MANDE COMO RESPUESTA AL LLAMADO: RESULTADOS CUANTITATIVOS

3.1 Introducción

En este capítulo, se presentan los resultados del análisis cuantitativo de los datos recabados para este estudio.

En el apartado 3.1, se muestran los resultados del análisis de regresión lineal múltiple⁵⁹ de los datos realizado con GoldVarb X⁶⁰. El apartado 3.2 presenta el resultado del análisis realizado con el paquete RStudio, perteneciente al programa estadístico R; por tratarse de un corpus cuyos datos tenían pocas observaciones por hablante y numerosas variables categóricas (no continuas), es decir, de un conjunto no balanceado, se recurrió a modelos de regresión no paramétricos como el árbol de inferencia condicional y el bosque aleatorio⁶¹.

Las secciones 3.3 y 3.4 revelan los resultados de los diversos grupos seleccionados por su significatividad en la distribución de la respuesta al llamado con *mande*; la sección 3.5 presenta los que no resultaron significativos. De igual modo, con fines comparativos, se reporta el análisis para otras dos variantes de alta frecuencia, *dime* y *sí*. La discusión de estos resultados se desarrolla en el capítulo 5.

⁵⁹ Este tipo de análisis permite establecer la relación surgida entre una variable dependiente y un conjunto de variables independientes.

⁶⁰ GoldVarb X “[...] es una versión de la herramienta metodológica clave de la sociolingüística variacionista -el programa de la regla variable” (traducción mía). Disponible en: <http://individual.utoronto.ca/tagliamonte/goldvarb.html>

⁶¹ Para mayor información sobre el uso de programas de análisis estadístico en estudios sociolingüísticos, véanse Johnson (2009) y Scrivner & Díaz-Campos (2016).

3.2 Distribución general de las variantes de respuesta al llamado

En los datos recogidos para este estudio, las variantes de la respuesta al llamado codificadas son las siguientes: *sí*, *mande* (o *mándeme*), *otra* (todas las expresiones con *qué* + ...⁶²), *dime* (incluyendo *diga* y *dígame*) y *eh* (incluyendo *eu*, *mm*, *ah* u otras formas vocalizadas).

La Tabla 3.1 recupera (en orden decreciente) las frecuencias de cada una de las variantes de respuesta al llamado en el conjunto de los datos del corpus.

Tabla 3.1 La variable dependiente y sus variantes: datos de frecuencia

Variantes de la respuesta al llamado	N	%
sí	320	31%
<i>mande</i>	221	21%
<i>otra</i>	206	20%
<i>dime</i>	160	16%
<i>eh</i>	128	12%
Total	1035	100%

Los datos recabados permiten, en primer lugar, constatar la variación existente en la posición de la interacción aquí analizada: un grupo numeroso de formas ha aparecido en las respuestas al llamado y *dime* / *diga* / *dígame*, *sí*, *mande* / *mándeme* y las vocalizaciones como *eh* / *eu* / *mm* / *ah* dan cuenta prácticamente del 80% de los datos. Las frecuencias muestran que la variante con mayor número de ocurrencias es *sí*, la cual ocupa casi una tercera parte del total (N=320/1035, 31%), seguida por *mande* (N=221/1035, 21%), *otra expresión* (N=206/1035, 20%) y *dime* (N=160/1035, 16%). La variante menos frecuente es *eh* y *vocalizaciones* (N=128/1035, 12%).

⁶² *Qué pasó, qué quieres, qué pex, qué onda* u otras con una forma similar.

Bajo *otra expresión* se agrupa cualquier otra forma posible que los hablantes emitan como respuesta a un llamado. Entre estas posibilidades, se encuentran *qué, qué pasó (qué pachó, qué pasión), qué quieres, qué hubo (qué hongo), qué onda* y otras con la partícula *qué* como *quépe* o *quep*), *oigo, a sus órdenes, para qué soy bueno, ya, eso* y otras más formadas con alertadores personales (nombres propios, pronombre o título/rol, ej. *Sari, tú, maestra*) que en el contexto cuentan como respuesta y, por tanto, completan la secuencia del llamado.

Entre las respuestas de *otra* (N=205/1035, 19.8%), las más frecuentes son *qué* (N=93/205, 45.4%) y *qué pasó* (N=46/205, 22.4%). Dado que se trata de un conjunto bastante heterogéneo, no se realizó análisis estadístico para averiguar el posible influjo de variables independientes en este grupo de respuestas, por lo que *dime* se consideró como la variante en tercer lugar de frecuencia y, por tanto, se incluye entre las analizadas con GoldVarb (véase 3.9).

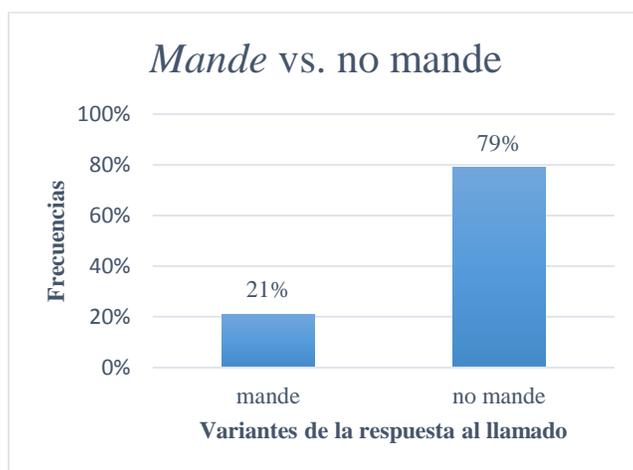


Figura 3.1 Distribución de *mande* frente al resto de las variantes

La Figura 3.1 muestra la frecuencia de *mande* frente al resto de las variantes en su función de respuesta al llamado: no se trata, como aquí se observa, de una variante en desuso, aunque

da cuenta de una parte relativamente reducida de los datos y, a pesar de ello, resulta muy saliente como parte del habla mexicana.

3.3 Variables que afectan la distribución de *mande*

3.3.1 Análisis estadístico con GoldVarb

Con el propósito de determinar cuáles de las variables propuestas resultan tener un efecto en la distribución de *mande* como respuesta al llamado, los datos se analizaron con el programa estadístico GoldVarb (Sankoff, Tagliamonte & Smith, 2005) y este análisis se reporta en las siguientes líneas. La variable dependiente fue la respuesta al llamado y, de acuerdo con lo expuesto en la metodología de este estudio, las once variables independientes, agrupadas en tres categorías, fueron las siguientes:

- Sociales: edad, sexo, jerarquía de edad, jerarquía extralingüística, vínculo interpersonal
- Discursivas: formalidad del turno anterior, contenido del turno anterior
- Situacionales⁶³: contacto visual, distancia física, tiempo de respuesta, actividad del hablante

La Tabla 3.2 despliega los resultados del análisis multivariable. En la primera columna a la izquierda (en letras mayúsculas) aparece cada grupo de factores e inmediatamente abajo se muestran los valores de cada factor para cada grupo. Los grupos de factores siguen un orden decreciente (como indica el *rango*) y los factores se incluyen, según sus valores de peso, de mayor a menor. También aparecen, por factor, los porcentajes de *mande*, el total de

⁶³ Como recordatorio, se trata de los rasgos contextuales en el momento del llamado: si quien responde el llamado (hablante) tenía acceso visual a su interlocutor, si compartían o no el espacio físico, el tiempo entre el llamado y la emisión de respuesta, y la actividad realizada al momento de escuchar el llamado.

ocurrencias y el porcentaje del total de datos representados. Los grupos de factores estadísticamente no significativos no se presentan en la Tabla 3.2.

Tabla 3.2 Grupos de factores que contribuyen a la elección de *mande*

FACTORES SOCIALES Y DISCURSIVOS				
	PROBABILIDAD	% <i>mande</i>	N total	% de los datos
VÍNCULO INTERPERSONAL				
conocidos	.69	39%	203	20%
familiares y amigos	.53	24%	418	40%
desconocidos	.37	10%	414	40%
	<i>Rango 32</i>			
CONTENIDO DEL TURNO ANTERIOR				
alertador personal	.58	27%	715	69%
alertador no personal (captador de atención)	.33	8%	320	31%
	<i>Rango 25</i>			
JERARQUÍA EXTRALINGÜÍSTICA DEL HABLANTE				
menor jerarquía	.66	31%	220	21%
mayor jerarquía	.47	14%	415	40%
igual jerarquía	.44	23%	400	39%
	<i>Rango 22</i>			
SEXO				
Mujer	.55	24%	591	57%
Hombre	.43	17%	444	43%
	<i>Rango 12</i>			
<i>N total = 1035, Input: 0.180, Log likelihood = - 478.227, p < 0.005</i>				

Grupos de factores no seleccionados por el modelo: Edad, Jerarquía de edad, Formalidad del turno anterior, Distancia física, Tiempo de respuesta, Contacto visual y Actividad del hablante.

De acuerdo con el análisis multivariable, los grupos de factores que resultaron tener un efecto sobre *mande* fueron cuatro: uno discursivo y tres sociales. Según el rango, el primero de ellos es social y corresponde a *vínculo interpersonal*; los tres restantes son, uno discursivo, *contenido del turno anterior*, y dos sociales, *jerarquía extralingüística* y *sexo*.

Vínculo interpersonal

Es la primera variable seleccionada y es de naturaleza social; alude a la relación entre los interlocutores, por lo cual agrupa los siguientes tres factores: *conocidos*, *familiares* y *amigos*, y *desconocidos*. Para el análisis estadístico aquí reportado, *vínculo interpersonal* fue recodificada. Inicialmente, incluía un cuarto factor, *desconocidos regulares*, pero debido a su casi nula representatividad en los datos (N= 8/1035, 1%) se colapsó con el factor *desconocidos*.

En el análisis, el factor *conocidos* favorece el empleo de *mande* (.69), el factor *familiares* y *amigos* prácticamente no tiene efecto en la variación (.53) y el vínculo interpersonal de *desconocidos* desfavorece el uso de *mande* (.37). La respuesta con *mande* registra una mayor frecuencia entre *conocidos* (39%), así como entre *familiares* y *amigos* (24%) y no es frecuente con *desconocidos* (10%).

Contenido del turno anterior

Ésta es la única variable de naturaleza discursiva seleccionada. *Contenido del turno anterior* se refiere a la expresión con la cual se formula el llamado; los dos factores que la integran son *alertador personal* (equivalente a cualquier nombre empleado como vocativo, ver capítulo 1) y *alertador no personal* (del tipo captador de atención, equivalente a expresiones formulaicas con esa función). El análisis indica que el factor *alertador personal* favorece la expresión de *mande* (.58), mientras que un *alertador no personal* en el primer turno la desfavorece (.33).

Dicho de otra manera, *mande* tiene más probabilidades de ocurrir con llamados formulados con alertadores personales: nombres propios, apellidos, nominaciones de título o rol, nombres de cariño u ofensivos, sobrenombres y pronombres. Por el contrario,

mande no es favorecido cuando el llamado inicia con un *alertador no personal*, es decir, con un captador de atención.

Jerarquía extralingüística

Es el tercer grupo de factores que contribuye a la elección de *mande* como respuesta al llamado y se refiere a la relación de poder o estatus entre quien responde al llamado (hablante) y su interlocutor. Este grupo contiene tres factores y el análisis revela que *menor jerarquía* favorece el empleo de *mande* (.66); el factor *mayor jerarquía* desfavorece *mande* muy ligeramente (.47) y casi el mismo efecto tiene el factor *igual jerarquía* (.44). Así, de acuerdo con estos resultados, *mande* es favorecido cuando el hablante está en una situación de menor poder frente a quien lo llama, por ejemplo, cuando un empleado responde un llamado de su jefe, y es desfavorecido por los otros dos factores de este grupo.

Sexo

El último grupo de factores con un efecto sobre *mande* es la variable social *sexo*, cuyos factores son *mujer*, que favorece ligeramente *mande* (.55), y *hombre*, que desfavorece *mande* (.43). Como se aprecia en la tabla, *mande* es empleada como respuesta de modo más frecuente por las mujeres (24%) y menos, por los hombres (17%) en los datos analizados.

Como se ha advertido hasta el momento a partir del análisis multivariable (Tabla 2), son sólo cuatro los grupos de factores seleccionados como significativos (sociales: *jerarquía extralingüística*, *vínculo interpersonal* y *sexo*; discursivo: *contenido del turno anterior*), a pesar de haber puesto a prueba siete más (tanto discursivos como situacionales).

Dado que se ha señalado que el análisis con GoldVarb tiene la desventaja de que, en ocasiones, sobreestima el efecto de algunas variables independientes sobre la variable

dependiente, y que sus resultados pueden ser problemáticos cuando las variables independientes no son del todo independientes entre sí (Johnson, 2009: 365), se complementa el análisis con un árbol de inferencia condicional que se presenta en el siguiente apartado.

3.4 Análisis estadístico con R

En virtud de los resultados del modelo anterior, se generó un bosque aleatorio⁶⁴ a fin de confirmar la significatividad de los predictores en otro tipo de representación, la cual se presenta en la Figura 3.2.

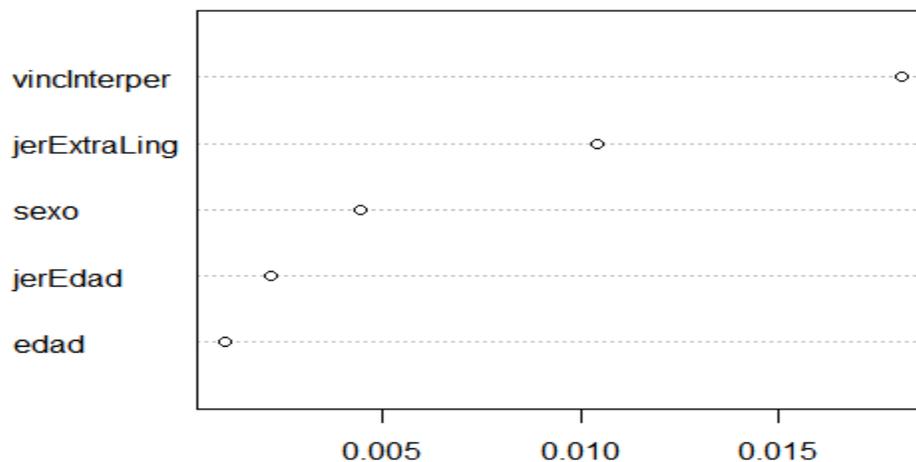


Figura 3.2 Relevancia de predictores sociales con efecto sobre la expresión de la respuesta al llamado con mande

Dado que los bosques aleatorios posibilitan establecer la importancia relativa de las variables independientes respecto a la dependiente (Scrivner & Díaz-Campos, 2016:9), el esquema de la Figura 3.2 muestra la importancia variable de cada uno de los predictores respecto a la variante considerada aquí. Los grupos de factores situados a la derecha de la línea discontinua

⁶⁴ Los bosques aleatorios “ofrecen el mayor apego a los datos” (Tagliamonte and Baayen, 2012: 32) y “determinan la importancia relativa de los factores independientes respecto a la variable dependiente” (Scrivner & Díaz-Campos, 2016: 9), mientras que los árboles condicionales “ayudan a visualizar diferentes combinaciones de factores (variables independientes o efectos fijos) y su significatividad” (Díaz-Campos & Dickinson, 2017, en Scrivner & Díaz-Campos, 2016) (traducción mía).

son significativos en el modelo (Scrivner y Díaz-Campos 2016: 9) y se ordenan de derecha a izquierda: de este modo, muy próximo al extremo derecho, el primero es nuevamente *vínculo interpersonal*, seguido por *jerarquía extralingüística*, en coincidencia con el árbol posterior. El resto de los predictores sociales aparece en una posición de menor relevancia y efecto respecto a la variante (bastante más cerca del extremo izquierdo): *sexo*, *jerarquía de edad* y *edad*.

La Figura 3.3 presenta el árbol de inferencia condicional⁶⁵, el cual permite visualizar el análisis estadístico realizado con *mande* y las variables independientes para conocer el efecto de éstas sobre dicha variante. El árbol de inferencia condicional⁶⁶ se realizó empleando la función *Ctree*⁶⁷ del paquete *library partykit* de RStudio (Hothorn, Hornik, and Zeileis, s/f).

Los árboles de inferencia condicional hacen posible observar si una variable independiente es un predictor adecuado de las variantes de la variable. En el análisis, el árbol divide cada uno de los predictores (variables independientes seleccionadas como predictores) en subconjuntos que se evalúan consecuentemente para poner a prueba el efecto de los subsecuentes factores en cada subconjunto. Así, estos árboles inferenciales ofrecen la posibilidad de apreciar visualmente cómo interactúan las variables independientes entre sí.

⁶⁵ “*Ctree* es un tipo de prueba no paramétrica que integra modelos de regresión de árboles estructurales dentro de una teoría bien definida de procedimientos de inferencia condicional. Puede aplicarse a todo tipo de problemas de regresión, incluyendo variables nominales, ordinales, numéricas, censuradas, así como de respuestas multivariadas y escalas arbitrarias de medición covariada” (Hothorn, Hornik, and Zeileis, s/f) (traducción mía).

⁶⁶ Tanto el árbol de inferencia condicional como el bosque aleatorio “son métodos estadísticos visuales conocidos como pruebas de regresión no paramétrica” y son empleados “para mejorar el modelo de la Regla Variable y superar sus limitaciones. Los árboles de inferencia condicional (paquete *partykit*) calculan la distribución de una respuesta a través de la partición recursiva” (Scrivner & Díaz-Campos, 2016: 4) (traducción mía).

⁶⁷ O la instrucción *Cforest*, para generar bosques aleatorios.

El árbol representado en la Figura 3.3 se realizó introduciendo la totalidad de las variables para averiguar su efecto sobre *mande*: sociales: *sexo*, *edad*, *jerarquía de edad*, *jerarquía extralingüística* y *vínculo interpersonal*; discursivas: *formalidad del turno anterior* y *contenido del turno anterior*, y situacionales: *distancia física*, *tiempo de respuesta*, *contacto visual* y *actividad del hablante*.

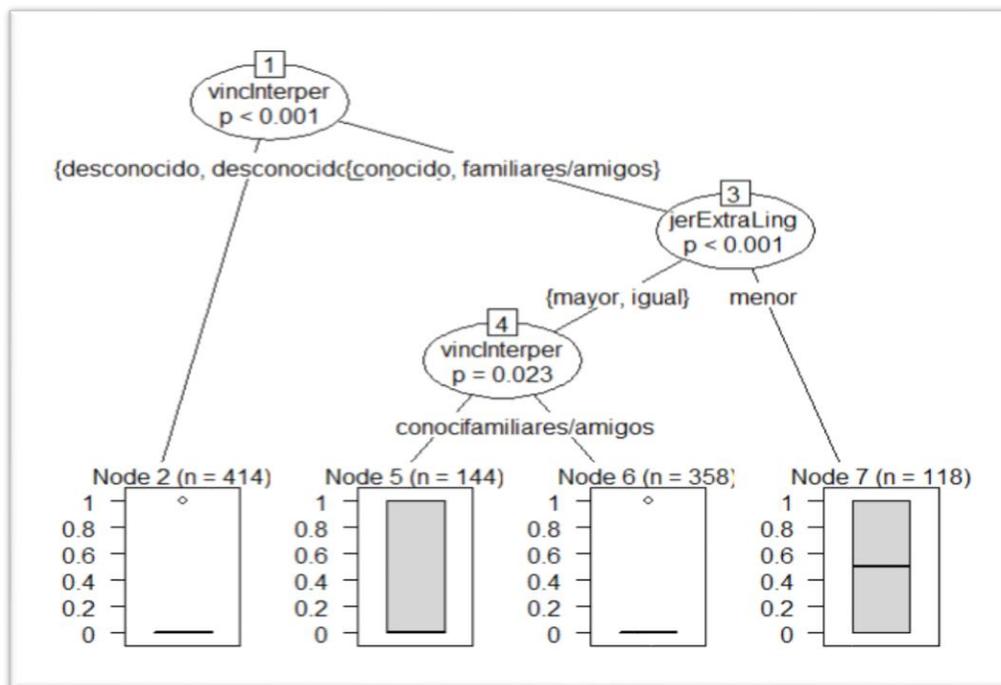


Figura 3.3 Árbol de inferencia condicional para los predictores que resultaron significativos en la respuesta al llamado con *mande*

El modelo de árbol inferencial, en primer lugar, confirma el efecto significativo de dos de las cuatro variables que fueron seleccionadas en el análisis con GoldVarb: *vínculo interpersonal* y *jerarquía extralingüística*, mientras que *contenido del turno anterior* y *sexo* del hablante no son seleccionadas como significativas en este análisis, lo que puede indicar que su efecto no era tan robusto o era, incluso, una sobreestimación.

El árbol de inferencia condicional, además, muestra que el predictor más relevante en la expresión de *mande* frente a las demás variantes es *vínculo interpersonal* y que, dentro de este grupo, los factores *desconocido* y *desconocido regular* se agrupan por su comportamiento⁶⁸ y se diferencian de *conocido* y de *familiares y amigos*, los cuales se comportan de manera semejante.

A continuación, *jerarquía extralingüística* es un factor significativo en la variable analizada, pero su efecto sólo se observa en los grupos de *conocidos* y *familiares y amigos*. Esto supone una interacción significativa entre *vínculo interpersonal* y *jerarquía extralingüística* tal que este último factor tiene un efecto en dos subgrupos de participantes: aquéllos que fueron codificados como *conocidos* y como *familiares y amigos*.

Así, el modelo indica que dentro del factor *familiares y amigos* el grupo *menor* (el hablante tiene una jerarquía menor que su interlocutor) se comporta de manera diferenciada de los otros dos subgrupos (el hablante tiene una jerarquía mayor que su interlocutor y hablante e interlocutor tienen una relación horizontal, no jerárquica). Finalmente, si se continúa bajando en el árbol inferencial, se observa que en situaciones en las cuales el hablante tiene igual o mayor jerarquía que el oyente pueden distinguirse los que guardan una relación de conocidos de los que guardan una relación de familiares o amigos.

3.4.1 Vínculo interpersonal y jerarquía extralingüística

Éstas son las variables con un efecto más claro en la distribución de *mande*, según muestra el árbol de inferencia condicional; dicho efecto es desigual para los distintos factores de

⁶⁸ En este análisis, los factores desconocidos y desconocidos regulares quedaron agrupados como uno solo y no fue necesario recodificarlos, a diferencia del análisis en GoldVarb, donde hubo necesidad de colapsar y recodificar.

vínculo interpersonal: desconocidos, conocidos, familiares y amigos. Por ello, para estimar la influencia de ambas variables, obsérvense las Tablas 3.3 y 3.4, y la Figura 3.4.

Tabla 3.3 Distribución de mande vs. no mande según vínculo interpersonal

Vínculo interpersonal		<i>mande</i>	<i>no mande</i>	Total N	%
desconocidos	N	42	372	414	40%
	%	10%	90%		
conocidos	N	79	124	203	20%
	%	39%	61%		
familiares y amigos	N	100	318	418	40%
	%	24%	76%		
	Total N	221	814	1035	100%
	%	21%	79%		

Tabla 3.4 Distribución de mande vs. no mande según jerarquía extralingüística

Jerarquía extralingüística		<i>mande</i>	<i>no mande</i>	Total N	%
menor jerarquía	N	69	151	220	21%
	%	31%	69%		
mayor jerarquía	N	59	356	415	40%
	%	14%	86%		
igual jerarquía	N	93	307	400	39%
	%	23%	77%		
	Total N	221	814	1035	100%
	%	21%	79%		

En vista de la influencia de dichos grupos de factores, se incluye la Figura 3.4 a fin de conocer la distribución de *mande* frente a las demás variantes para las dos variables sociales seleccionadas en el árbol de inferencia y en el bosque aleatorio, *vínculo interpersonal* y *jerarquía extralingüística*.

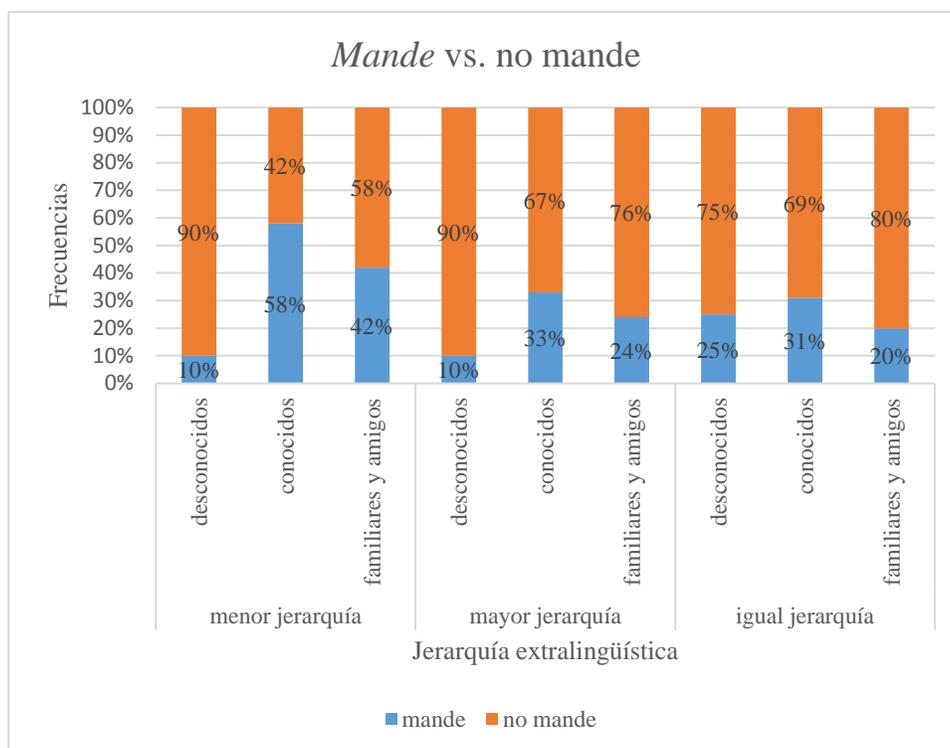


Figura 3.4 Distribución de *mande* vs. *no mande* según vínculo interpersonal y jerarquía extralingüística

En la Figura 3.4, se observa que las frecuencias más altas de *mande* se concentran en el cruce de los factores *conocidos* y *menor jerarquía extralingüística* 58% (N= 34/59) y, en segundo lugar, en la de interacción de *familiares y amigos* y *menor jerarquía extralingüística* 42% (N= 25/59), lo cual implica situaciones en las cuales el hablante tiene menor poder y su interlocutor es conocido, o bien, familiar o amigo.

Probablemente, de haber mantenido su semántica (imperativo del verbo *mandar*), el empleo de *mande* se reduciría a contextos de menos poder y menos familiaridad, es decir, se emplearía sobre todo en aquellas situaciones en las cuales el hablante tiene una jerarquía menor que su interlocutor y entre ellos el vínculo es menos cercano (ej. entre jefes o figuras de autoridad y subalternos). Su proceso de cambio semántico ha provocado que ese significado conceptual pierda fuerza y se expandan las posibilidades de relación social de los participantes, por lo cual su empleo es observable también en situaciones de mayor familiaridad (*conocidos*, *familiares y amigos*). Este amplio y diversificado uso puede explicarse, entonces, a partir del proceso (al menos parcial) de grama/pragmaticalización por el cual puede hipotetizarse que ha transitado *mande* a lo largo del tiempo.

3.4.2 Jerarquía de edad y jerarquía extralingüística

Pese a que *jerarquía de edad* no resultó significativo en el análisis estadístico, se reporta la distribución de *mande* respecto a este factor y también su cruce⁶⁹ con *jerarquía extralingüística* para conocer mejor los datos y advertir si la misma tendencia se manifiesta en *jerarquía de edad*.

Tabla 3.5 Reparto de *mande* vs. no *mande* por jerarquía de edad

Jerarquía de edad		<i>mande</i>	no <i>mande</i>	Total N	%
mayor jerarquía	N	75	258	333	32%
	%	23%	77%		
menor jerarquía	N	92	346	438	42%
	%	21%	79%		
igual jerarquía	N	54	210	264	26%
	%	21%	79%		
	Total N	221	814	1035	100%
	%	21%	79%		

Las frecuencias para *mande* en los datos parecen distribuirse de manera bastante homogénea en los tres subfactores de este grupo, por lo que puede afirmarse que para la variable *jerarquía de edad* no existe en estos datos una tendencia similar a la manifiesta en el grupo *jerarquía extralingüística* donde *mande* ocurría con más frecuencia cuando el hablante tenía menor jerarquía que su interlocutor.

En virtud de que la variable *jerarquía extralingüística* resultó significativa en el análisis de regresión, era factible predecir cierto influjo en la ocurrencia de *mande* derivado del cruce

⁶⁹ “Las tablas de cruces deben ser una parte importante del análisis, en primer lugar, porque permiten observar distribuciones desbalanceadas de los datos y, en segundo, encontrar interacciones” (Daleszyska, A., s/f). “A menudo son denominados tablas de contingencia y reportan las frecuencias de dos o más variables categóricas para mostrar la relación proporcional entre ellas” (Tagliamonte, 2006) (traducción mía).

con la variable *jerarquía de edad*, ambas relativas a posiciones de poder de los participantes en la interacción. La Tabla 3.6 revela si las predicciones se cumplen o no para la variante de interés.

Tabla 3.6 Reparto de *mande* vs. *no mande* según *jerarquía extralingüística* y *jerarquía de edad*

Jerarquía extralingüística		Jerarquía de edad						Total N	%
		mayor jerarquía		menor jerarquía		igual jerarquía			
menor jerarquía		N	%	N	%	N	%		
		<i>mande</i>	8	19%	57	35%	4	27%	69
	<i>no mande</i>	34	81%	106	65%	11	73%	151	69%
		42	19%	163	74%	15	7%	220	21%
mayor jerarquía									
	<i>mande</i>	38	19%	18	10%	3	9%	59	14%
	<i>no mande</i>	158	81%	168	90%	30	91%	356	86%
		196	47%	186	45%	33	8%	415	40%
igual jerarquía									
	<i>mande</i>	29	31%	17	19%	47	51%	93	23%
	<i>no mande</i>	66	69%	72	81%	169	49%	307	77%
		95	24%	89	22%	216	54%	400	39%
	Total N	333		438		264		1035	100%
	%	32%		42%		26%			

Los factores de estos dos grupos se codificaron como *mayor*, *menor* e *igual jerarquía*. Es interesante resaltar que *mande*, más frecuente en general cuando el hablante tiene menor jerarquía extralingüística, es aún más frecuente cuando el hablante tiene a la vez menor jerarquía extralingüística y menor jerarquía de edad. En cambio, el efecto de menor jerarquía extralingüística disminuye cuando la jerarquía de edad es igual o mayor.

3.5 Factores sociales

Sexo

Este factor fue seleccionado en el modelo de GoldVarb como un factor con un efecto significativo. La Tabla 3.7 presenta la distribución de *mande* frente a las demás variantes en los datos analizados.

Tabla 3.7 Distribución de mande vs. no mande por sexo del hablante

Sexo del hablante		<i>mande</i>	no mande	Total N	%
Mujer	N	144	447	591	57%
	%	24%	76%		
Hombre	N	77	367	444	43%
	%	17%	83%		
	Total N	221	814	1035	100%
	%	21%	79%		

El efecto de *sexo*, no obstante, desaparece en el análisis reportado en la Figura 3.2 cuando se incluyen todas las variables independientes en el árbol de inferencia condicional; sin embargo, resulta interesante que cuando se consideran en dicho árbol únicamente los factores sociales (*sexo, edad, jerarquía de edad, jerarquía extralingüística y vínculo interpersonal*), *sexo* sí aparece seleccionado como un factor significativo con efecto sólo en el subgrupo de *desconocidos* cuando el hablante tiene *mayor jerarquía extralingüística*. Por tanto, el efecto de *sexo* quizá está sobredimensionado en los resultados de GoldVarb.

El otro grupo de factores sociodemográficos tomado en cuenta en el análisis fue *edad del hablante*, pero éste no resultó significativo en el análisis de GoldVarb ni en el árbol de inferencia condicional reportado en la Figura 3.3. No obstante, para conocer con cierto detalle tal distribución de *mande* frente a las otras variantes en los datos según las características de los hablantes, se observan sus frecuencias en las Tablas 3.8 y 3.9.

Tabla 3.8 Distribución de *mande* vs. *no mande* por edad del hablante

Edad		<i>mande</i>	no <i>mande</i>	Total N	%
20-39 años	N	114	488	602	58%
	%	19%	81%		
40-59 años	N	86	256	342	33%
	%	25%	75%		
60-+70 años	N	21	70	91	9%
	%	23%	77%		
	Total N	221	814	1035	100%
	%	21%	79%		

La Tabla 3.8 muestra que el primer grupo de edad (20-39 años) es el que arrojó mayor porcentaje de respuestas en estos datos (N=602/1035, 58%) en comparación con los otros dos, 40-59 años (N=342/1035, 33%) y 60-+70 años (N=91/1035, 9%). Respecto a la expresión de *mande*, la mayor frecuencia se registró en el grupo de 40-59 años, con un 25% (N=86/342), aunque las frecuencias de los otros dos grupos no difieren de modo relevante: 20-39 años, con 19% (N=114/602) y 60-+70 años, con 23% (N=21/91).

La Tabla 3.9 presenta el cruce de los factores *sexo* y *edad del hablante*, así como la proporción de *mande* frente a las demás variantes según estos rasgos del hablante.

Tabla 3.9 Distribución de *mande* vs. *no mande* según sexo y edad del hablante

Edad del hablante		Sexo del hablante				Total N	%
		mujer		hombre			
20-39 años							
	<i>mande</i>	71	21%	43	17%	114	19%
	no <i>mande</i>	273	79%	215	83%	488	81%
		344		258		602	
40-59 años							
	<i>mande</i>	57	29%	29	20%	86	25%
	no <i>mande</i>	137	71%	119	80%	256	75%
		194		148		342	

60-+70 años							
	<i>mande</i>	16	30%	5	13%	21	23%
	no <i>mande</i>	37	70%	33	87%	70	77%
		53		38		91	
	Total N	591		444		1035	
	%		57%		43%		100%

En el cruce de ambos factores se percibe una homogeneidad de conjunto entre grupos de edad. Asimismo, se constata que la diferencia de uso entre sexos se mantiene en los tres grupos de edad; en todos ellos, las mujeres emplean más *mande* que los hombres y esta diferencia entre sexos se va acrecentando conforme aumenta la edad: en los jóvenes, el porcentaje de empleo de *mande* es más similar entre hombres y mujeres; en cambio, la diferencia en la frecuencia de *mande* es mayor entre los hombres y las mujeres de más edad.

Así, las principales usuarias de *mande* al responder al llamado son las mujeres mayores (N=16/53, 30%) de 60-+70 años (N=91). En el extremo opuesto, se encuentran los hombres del grupo de mayores de 60 años (N=91), con una frecuencia mínima de uso de *mande* (N=5/38, 13%).

3.6 Factores discursivos

3.6.1 Contenido del turno anterior

Contenido del turno anterior es otro de los grupos de factores seleccionado como significativo al analizar el corpus de datos con GoldVarb. El subfactor *alertador personal* resultó con el mayor peso (.58), por lo cual favorece la expresión de *mande* en contraste con *alertador no personal*, que no la favorece (.33). De igual modo, *mande* ocurre con más frecuencia cuando el turno anterior contiene un *alertador personal* (27%) que cuando el llamado es un *alertador no personal* (8%).

En el análisis realizado con R, no obstante, esta variable no resultó significativa, por lo que el efecto arrojado en GoldVarb puede estar sobreestimado. La Tabla 3.10 ofrece la distribución de *mande* frente al resto de las variantes por *contenido del turno anterior*.

Tabla 3.10 Distribución de *mande* vs. *no mande* por *contenido del turno anterior*

Contenido del turno anterior		<i>mande</i>	<i>no mande</i>	Total N	%
alertador no personal	N	27	293	320	31%
	%	8%	92%		
alertador personal	N	194	521	715	69%
	%	27%	73%		
	Total N	221	814	1035	100%
	%	21%	79%		

3.6.2 Formalidad del turno anterior

Además de *contenido del turno anterior*, la variable *formalidad* fue incluida en el análisis para poner a prueba una posible tendencia en el reparto de *mande*, es decir, para saber de qué forma un llamado más o menos formal afecta la expresión de esta variante. Mientras *contenido del turno anterior* resultó significativo en el análisis de GoldVarb, *formalidad* no resultó seleccionada como significativa en ninguno de los modelos. La Tabla 3.11 ofrece la distribución de *mande* por formalidad del turno anterior.

Tabla 3.11 Distribución de *mande* vs. *no mande* por *formalidad del turno anterior*

Formalidad del turno anterior		<i>mande</i>	<i>no mande</i>	Total N	%
Formal	N	68	351	419	40%
	%	16%	84%		
Informal	N	153	463	616	60%
	%	25%	75%		
	Total N	221	814	1035	100%
	%	21%	79%		

La Tabla 3.11 permite observar una tendencia en los datos: *mande* es más frecuente (aunque el grupo no sea significativo) cuando el turno anterior es informal que cuando es formal.

Por ser dos variables referidas a rasgos del turno iniciativo del par adyacente (el llamado), se cruzan para evaluar en qué medida la interacción de esos dos rasgos puede o no mostrar alguna tendencia en la distribución de *mande*, como permite observar la Figura 3.5.

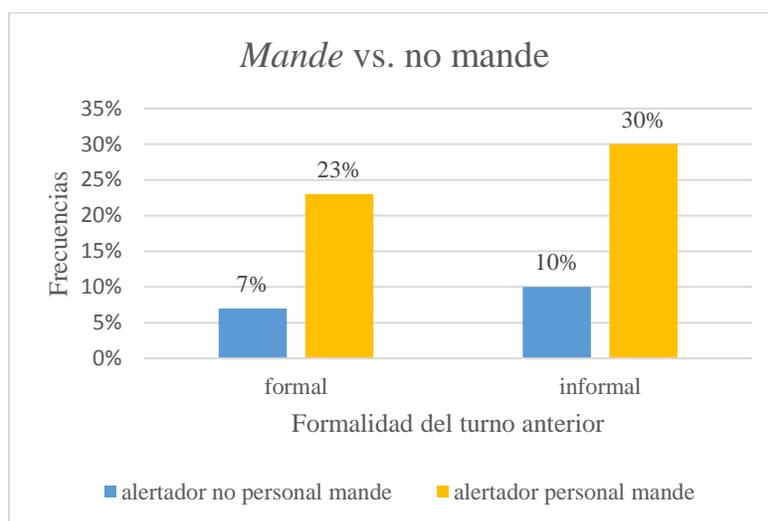


Figura 3.5 Distribución de *mande* vs. *no mande* según formalidad y contenido del turno anterior

Se trata de averiguar si los llamados codificados en el corpus como formales (con expresiones relativas al tratamiento con *usted*) o como informales (con expresiones relativas al tratamiento con *tú*), cuyo contenido es un alertador, personal o no personal, pueden influir favorablemente por su frecuencia en la ocurrencia de *mande*.

Como es posible estimar a partir de la Figura 3.5, al parecer *mande* ocurre con más frecuencia cuando se trata de llamados contruidos para dirigirse al interlocutor como un *tú* (informal) y con algún tipo de alertador personal (nombre propio, apellido, sobrenombre, pronombre, etc.). De este modo, las frecuencias para *mande* en este cruce de rasgos arrojan

un porcentaje levemente mayor (30%) frente a otros cruces, como el de alertador personal formal (23%) y alertador no personal formal (7%).

3.7 Factores situacionales

3.7.1 Distancia física

Es una variable de orden situacional y se incluyó en el análisis para averiguar si ejerce alguna influencia en la distribución de la respuesta con *mande*, pero no resultó significativa en los análisis realizados. Los factores al interior del grupo son los siguientes:

-Distancia física: corta (hablante y oyente comparten el espacio físico); larga (se encuentran en espacios físicos diferentes).

Tabla 3.12 Distribución de la variable por distancia física

Distancia física		N	%
larga		360	35%
corta		675	65%
	Total N	1035	100%

Como muestra la Tabla 3.12, la respuesta al llamado fue más frecuente (N=675/1035, 65%) cuando el espacio físico que separa a los interlocutores es corto, es decir, cuando se encuentran en el mismo espacio físico.

3.7.2 Tiempo de respuesta

También se trata de una variable de orden situacional y se consideró en el análisis para conocer su posible efecto en la distribución de la respuesta con *mande*, pero tampoco resultó significativa en los análisis estadísticos, como confirma la Tabla 3.13. Los factores al interior del grupo son los siguientes:

-Tiempo de respuesta: inmediato (la respuesta se produce en un periodo no mayor que la “cuenta⁷⁰ de dos segundos”), retardado (se produce después de lo esperado⁷¹) y con relanzamiento (el llamado se repite tras no haber recibido respuesta).

Tabla 3.13 Distribución de la variable por tiempo de respuesta

Tiempo de respuesta		N	%
inmediato		917	89%
retardado		79	7%
relanzamiento		39	4%
	Total N	1035	100%

La respuesta al llamado, como se observa en la Tabla 3.13, suele ocurrir con mucha mayor frecuencia de manera inmediata a la emisión (N=917/1035, 89%) y escasamente tras un relanzamiento (N=39, /1035, 4%).

3.7.3 Contacto visual

Los factores codificados para el grupo de contacto visual son los siguientes: con contacto (hablante y oyente se miran a los ojos en el momento en que se produce el llamado); sin contacto visual (hablante y oyente no se miran a los ojos en el momento del llamado). Esta variable fue puesta a prueba también para averiguar si mostraba alguna tendencia respecto a la respuesta al llamado (si alguno de sus factores favorecía de modo específico alguna de las variantes de respuesta), principalmente, la realizada con *mande*. La Tabla 3.14 recupera las frecuencias de la respuesta al llamado por contacto visual.

⁷⁰ Aproximadamente, lo que alguien tarda en contar en voz alta hasta 2 de manera empírica, sin dispositivos de medición cronométrica.

⁷¹ Emitido después de la cuenta de 2 segundos.

Tabla 3.14 Distribución de la variable por contacto visual

Contacto visual		N	%
con contacto		276	27%
sin contacto		759	73%
	Total N	1035	100%

La tabla permite advertir que la mayoría de las ocurrencias de la variable se presenta en general sin contacto visual (N=759, 73%) y, concretamente, *mande* aparece en una proporción muy similar tanto sin contacto (N=162/759, 21%) como con contacto (N=59/276, 21%), por consiguiente, no hay frecuencias relevantes que apunten a un efecto favorable de alguno de los factores de este grupo sobre *mande*.

3.7.4 Actividad del hablante

Los factores codificados para el grupo de actividad del hablante son *actividad atenta*, *actividad contemplativa* (de menor concentración) y *actividad comunicativa* (el hablante está interactuando con alguien más en el momento del llamado). Esta variable se incluyó en el análisis para conocer una posible influencia sobre la ocurrencia de *mande*, pero no resultó significativa. La Tabla 3.15 recoge el reparto de la respuesta al llamado por *actividad del hablante*.

Tabla 3.15 Frecuencia de la variable según actividad del hablante

Actividad del hablante		N	%
actividad atenta		736	71%
actividad contemplativa		155	15%
actividad comunicativa		144	14%
	Total N	1035	100%

Como se aprecia en esta tabla, las frecuencias de los subfactores de este grupo son bastante homogéneas respecto a *mande*, aunque la proporción de *mande* es ligeramente mayor cuando la actividad en la que está involucrado el interlocutor al realizarse el llamado es comunicativa, esto es, cuando quien responde al llamado estaba ya hablando o estaba inmerso en una interacción comunicativa en el momento de recibir el llamado.

Vale la pena comentar que, a pesar de que los factores situacionales no fueron seleccionados como significativos en el análisis, se observa una concentración general de respuestas en las interacciones de algunos de ellos, lo cual aporta a la comprensión del fenómeno llamado-respuesta, aunque no necesariamente a la alternancia entre las variantes de respuesta al llamado.

En primer lugar, a partir de lo visto en la Tabla 3.13, es notorio que la mayor parte de las respuestas al llamado ocurre de forma inmediata y el porcentaje de las que sí ocurren de forma no inmediata (retardada) es sólo del 7%. En segundo lugar, el relanzamiento del llamado, aunque no es inusual, representa proporción reducida de los datos (4%). La Tabla 3.16 confirma lo anterior.

Tabla 3.16 Distribución de la variable por tiempo de respuesta y distancia física

Tiempo de respuesta	Distancia física				N	%
	larga		corta			
Inmediato	302	30%	615	59%	917	89%
Retardado	35	3%	44	4%	79	7%
Relanzamiento	23	2%	16	2%	39	4%
Total N	360	35%	675	65%	1035	100%

Asimismo, la mayor parte de los llamados que reciben respuesta ocurren en distancias largas y en menor proporción se responden cuando la distancia entre los hablantes es corta.

La Tabla 3.17 ofrece la distribución de *mande* por *contacto visual* y *distancia física* para conocer el efecto de este cruce.

Tabla 3.17 Frecuencias de la respuesta al llamado según contacto visual y distancia física

		Distancia física					
Contacto visual		larga		corta		N	%
con		70	7%	206	20%	276	27%
sin		290	28%	469	45%	759	73%
	Total N	360	35%	675	65%	1035	100%

Nuevamente, al no resultar significativos estos factores situacionales para el análisis de la variación, se hizo el cruce para averiguar el efecto general de éste en la respuesta al llamado. De este modo, la tabla muestra los subfactores de cada grupo: para *contacto visual*, *con* y *sin contacto*, y para distancia física, *larga* y *corta*.

Puede estimarse, en relación con *contacto visual*, que las respuestas se concentran de manera notoria en el factor *sin contacto* (N=759/1035, 73%) y, en cuanto a la *distancia física*, la mayor frecuencia de respuestas ocurre cuando es *corta* (N=675/1035, 65%). En segundo término, la respuesta al llamado disminuye cuando existe acceso visual mutuo de parte de los participantes en el intercambio (N=276, 27%) y cuando hay contacto, y además cuando la distancia entre los participantes es larga (N=360/1035, 35%).

Por otro lado, la interacción de estos dos factores muestra respuestas sensiblemente más frecuentes cuando la distancia es *corta sin contacto visual* (N=469/759, 45%) que cuando es

larga con contacto (N=70/276, 7%). Dicho de otro modo, la respuesta al llamado suele ocurrir en mayor medida cuando los hablantes comparten el espacio físico, pero no se miran, y disminuye casi en su totalidad cuando los participantes están alejados en el espacio físico, pero se miran.

Tabla 3.18 Distribución de mande según contacto visual y actividad del hablante

Actividad del hablante	Contacto visual				N	%
	con contacto		sin contacto			
actividad atenta	174		562		736	
actividad contemplativa	41		114		155	
actividad comunicativa	61		83		144	
Total N	276	27%	759	73%	1035	100%

En la Tabla 3.18 se aprecia también una concentración general de las respuestas en el cruce de los factores *sin contacto visual* y *actividad del hablante* (N=562/736, 76%). Como se observa, la respuesta al llamado es más frecuente cuando el hablante no está mirando cara a cara a quien realiza el llamado y cuando, además, está en medio de una actividad que demanda su atención.

En resumen, de las variables situacionales es posible obtener información valiosa acerca de cómo ocurre la secuencia llamado-respuesta en la interacción:

-La respuesta al llamado suele ser más frecuente cuando los interlocutores comparten el espacio físico, es decir, cuando la distancia entre ellos es corta.

-La respuesta al llamado suele ser más frecuente de manera inmediata a su emisión que de forma retardada.

-El llamado suele ser respondido cuando el hablante y su interlocutor carecen de contacto visual.

-La ocurrencia de respuesta al llamado es mayor cuando el hablante se encuentra en medio de una actividad que ocupa su atención.

-En general, las respuestas al llamado en estos datos se repartieron en mayor proporción cuando el hablante no retarda su emisión, se encuentra prestando atención a lo que está haciendo y no tiene acceso visual a su interlocutor.

-En cuanto a la expresión de *mande*, como se aprecia en los datos, suele ser más frecuente después de llamados relanzados, cuando el hablante conversa con alguien más y además no comparte el espacio físico con su interlocutor, independientemente de si tiene o no contacto visual con éste.

En suma, la respuesta al llamado ocurre con más frecuencia de modo inmediato, cuando los interlocutores comparten el espacio físico, no tienen acceso visual y quien responde está ocupado en alguna actividad.

3.8 Análisis estadístico de sí

La distribución general de las variantes de la respuesta al llamado permite ver que, en los datos analizados, la variante de mayor interés para esta tesis, *mande* (N=221/1035, 21%), alterna principalmente con *sí* (N=320/1035, 31%) y *dime* (N=160/1035, 16%). Pese a que la frecuencia de la variante *otra* (N=206/1035, 20%) es similar a la de *mande*, no fue sometida a este análisis⁷².

⁷² La variante *otra* no fue analizada para los efectos perseguidos en este trabajo por tratarse de un grupo heterogéneo en el cual se codificaron todas las expresiones construidas con la forma *qué*.

Para observar si los factores que afectan la distribución de *mande* tienen también un efecto sobre la distribución de *sí* como respuesta al llamado, se realizó un nuevo análisis de los datos en GoldVarb tomando como variante de referencia *sí*. La Tabla 3.19 muestra los resultados.

Tabla 3.19 Grupos de factores que contribuyen a la elección de *sí*

FACTORES SOCIALES Y SITUACIONALES				
	PROBABILIDAD	% <i>sí</i>	N total	% total
VÍNCULO INTERPERSONAL				
Desconocidos	.79	61%	414	40%
Conocidos	.31	12%	203	20%
familiares y amigos	.28	10%	418	40%
<i>Rango 51</i>				
EDAD				
20-39 años	.56	33%	602	58%
40-59 años	.47	31%	342	33%
60-+70 años	.26	17%	91	9%
<i>Rango 30</i>				
JERARQUÍA EXTRALINGÜÍSTICA DEL HABLANTE				
Mayor	.62	51%	415	40%
Menor	.46	30%	220	21%
Igual	.40	11%	400	39%
<i>Rango 22</i>				
CONTACTO VISUAL				
con contacto	.57	29%	276	27%
sin contacto	.47	32%	759	73%
<i>Rango 1</i>				
<i>N total = 1035, Input: 0.246, Log likelihood = - 473.353, p < 0.044</i>				

Grupos de factores no seleccionados por el modelo: Sexo, Jerarquía de edad, Formalidad del turno anterior, Contenido del turno anterior, Distancia física, Tiempo de respuesta y Actividad del hablante

De acuerdo con el análisis de regresión múltiple realizado para *sí*, al igual que para *mande*, cuatro son los grupos de factores seleccionados por tener un efecto sobre la variante: tres de tipo social y uno, situacional. En la tabla, se ordenan de mayor a menor fuerza del efecto sobre la variable dependiente, según indica el rango.

En estos datos, resulta especialmente interesante la coincidencia de dos de estos grupos con los seleccionados para *mande* -vínculo interpersonal y jerarquía extralingüística, los mismos

de los cuales se esperaba algún efecto- no sólo en el análisis de regresión múltiple con GoldVarb, sino también en el de regresión logística con R. En cuanto a edad y contacto visual, los últimos dos grupos seleccionados, no se tenían intuiciones tan claras específicamente en relación con *sí*.

Vínculo interpersonal

Es la primera variable seleccionada como significativa para *sí*. Los *desconocidos* favorecen el uso de *sí* (.79), mientras que los *conocidos* (.31) y *familiares y amigos* (.28) claramente lo desfavorecen.

Se observa que *sí* ocurre con frecuencia entre *desconocidos* en el 61% de los casos, mientras que su ocurrencia puede considerarse mínima cuando la interacción sucede con *conocidos* (12%) y *familiares* (10%), esto es, mientras menos cercano sea el vínculo entre hablantes, más frecuente es la elección de respuesta al llamado con *sí*.

Edad

Es la segunda variable reportada como significativa para la distribución de *sí*. Los hablantes jóvenes (20-39 años) favorecen de modo sutil la variante (.56); el grupo de adultos (40-59 años) apenas tiene un efecto en el empleo de *sí* (.47) y, por su parte, es claro que el grupo de hablantes mayores (60-+70 años) lo desfavorece (.26). Este dato supone que la probabilidad de que *sí* ocurra con hablantes jóvenes (33%) es mayor que en el resto de los casos (con adultos, 31%, y mayores, 17%) y, sobre todo, que la probabilidad de que *sí* ocurra es bastante menor en hablantes mayores de sesenta años.

En otras palabras, *sí* es sensible a la edad de los interactuantes y es menos frecuente en los hablantes mayores, por lo que podría tratarse de una variante relativamente reciente en el

español mexicano en esta función de respuesta al llamado. Al contrario de *sí*, *mande* no resulta afectado por los factores de edad, a pesar de la intuición inicial acerca del comportamiento lingüístico de los grupos etarios.

Jerarquía extralingüística del hablante

El tercer grupo con influencia sobre la elección de *sí* es *jerarquía extralingüística*, al igual que para *mande*, aunque en este caso se trata de la segunda variable en importancia para esta variante. El factor favorecedor de la respuesta con *sí* es, sobre todo, la mayor jerarquía del hablante (.62) con una frecuencia de 51%. Por el contrario, menor e igual jerarquía tienen un débil efecto desfavorecedor (.46), en particular este último factor (igualdad, .40), que es el más desfavorecedor en la elección de *sí*.

Los datos anteriores se traducen en que una respuesta al llamado con *sí* es favorecida cuando el hablante se encuentra en una situación de mayor poder de acuerdo con el tipo de relación establecida entre ellos (ej. jefe-empleado, profesor-alumno, médico-paciente, cliente-mesero). Dicho de otro modo, una posición de mayor poder ejercida por quien responde al llamado favorece la respuesta de éste con *sí* cuando el llamado es emitido por alguien con menor jerarquía (el llamado del empleado es respondido con *sí* por su jefe). Para poner a prueba cómo interaccionan *jerarquía extralingüística* y *vínculo interpersonal*, la Tabla 3.20 presenta la proporción de *sí* según estas dos variables.

Tabla 3.20 Distribución de sí vs. no sí por vínculo interpersonal y jerarquía extralingüística

Vínculo interpersonal		Jerarquía extralingüística						Total N	%
		menor jerarquía		mayor jerarquía		igual jerarquía			
desconocidos		N	%	N	%	N	%		
	sí	46	45%	202	67%	5	42%	253	61%
	no sí	56	55%	98	33%	7	58%	161	39%
		102		300		12		414	
conocidos									
	sí	10	17%	6	20%	8	7%	24	12%
	no sí	49	83%	24	80%	106	93%	179	88%
		59		30		114		203	
familiares y amigos									
	sí	10	17%	4	5%	29	11%	43	10%
	no sí	49	83%	81	95%	245	89%	375	90%
		59		85		274		418	
	Total N	220	21%	415	40%	400	39%	1035	100%
	sí	66	6%	212	20%	42	4%	320	30%
	no sí	154	15%	203	20%	358	35%	715	70%

La Tabla 3.20 confirma la interacción de estos dos factores que resultaron significativos también para la variante *sí*: la mayor concentración de respuestas con *sí* se presenta en el cruce de los factores *desconocidos* y *mayor jerarquía extralingüística* (N=202/300, 67%), es decir, *sí* aparece con más frecuencia como respuesta al llamado entre desconocidos cuando el hablante está en una posición de mayor poder frente a su interlocutor. De hecho, el importante efecto de *vínculo interpersonal* por el cual *desconocidos* favorece enormemente *sí* se ve mediado por la jerarquía y desaparece cuando la jerarquía es menor o igual: en efecto, en estos dos casos, aunque *sí* es muy frecuente, es menos frecuente que la suma de las demás variantes (*no sí*).

De igual forma, *mayor jerarquía* favorece *sí* cuando el vínculo es entre *desconocidos*, mientras que para *conocidos* y *familiares* cuando el hablante tiene *mayor jerarquía*, *sí* es mucho menos frecuente y también es mucho menos frecuente que las ocurrencias de no *sí*.

Contacto visual

De acuerdo con estos resultados, la elección de *sí* para responder al llamado es sensible a un factor situacional relativo al acceso visual de los interlocutores, es decir, se favorece la respuesta con *sí* cuando el hablante mira a los ojos de quien lo llama (con contacto, .57) y se desfavorece muy ligeramente cuando no hay contacto.

En comparación, la variable contacto visual no afecta la elección de *mande*, según revela el análisis. No obstante, las frecuencias reportadas para cada factor de este grupo son las siguientes: con contacto (29%), sin contacto (32%). El hecho de que el efecto favorecedor o desfavorecedor de los factores no coincida con su distribución mostrada por el porcentaje, es decir, que resulte favorecedor *con contacto*, aunque éste tiene un porcentaje de *sí* inferior al de *sin contacto*, indica que probablemente este grupo de factores interactúa de manera importante con algún otro, por lo que no se tratará de interpretar más allá de los resultados.

En resumen, *sí* es la variante con la frecuencia más alta, seguido por *mande* y *dime*. En el análisis multivariable, los factores con un efecto significativo sobre esta variante son de naturaleza social (vínculo interpersonal, edad, jerarquía extralingüística) y situacional (contacto visual). De ellos, tanto *vínculo interpersonal* como *jerarquía extralingüística* afectan no sólo la elección de *sí*, sino también la de *mande*. Los factores cuyo peso probabilístico favorece la respuesta con *sí* son, para *vínculo interpersonal*, desconocidos; para *edad*, jóvenes de 20-39 años; para *jerarquía extralingüística*, *mayor jerarquía* y, para *contacto visual*, *con contacto*, con las reservas ya expresadas sobre éste último.

3.9 Análisis estadístico de *dime*

A continuación, se describe el modelo resultante en GoldVarb para *dime*, la variante situada en tercer lugar en orden de frecuencia (N=160/1035, 16%) frente a *sí* y *mande*.

Tabla 3.21 Grupos de factores que favorecen la elección de *dime*

FACTORES SOCIALES, SITUACIONALES Y DISCURSIVOS				
	PROBABILIDAD	% <i>dime</i>	N total	% total
VÍNCULO INTERPERSONAL				
desconocidos	0.69	23%	414	40%
Conocidos	0.53	19%	203	20%
familiares y amigos	0.30	6%	418	40%
	<i>Rango 39</i>			
JERARQUÍA EXTRALINGÜÍSTICA DEL HABLANTE				
Igual	0.66	14%	400	39%
menor	0.53	21%	220	21%
Mayor	0.33	15%	415	40%
	<i>Rango 33</i>			
FORMALIDAD DEL TURNO ANTERIOR				
Formal	0.62	25%	419	40%
Informal	0.41	9%	616	60%
	<i>Rango 20</i>			
SEXO				
Hombre	0.56	19%	444	43%
Mujer	0.45	13%	591	57%
	<i>Rango 11</i>			
<i>N total = 1035, Input: 0.118, Log likelihood = - 396.906, p < 0.019</i>				

Grupos de factores no seleccionados por el modelo: Edad, Jerarquía de edad, Contenido del turno anterior, Distancia física, Contacto visual y Actividad del hablante

En coincidencia con los modelos de análisis realizados para *mande* y *sí*, en el de *dime*, los grupos de factores significativos resultantes son cuatro: tres sociales (*vínculo interpersonal*, *jerarquía extralingüística* y *sexo del hablante*) y uno discursivo (*formalidad del turno anterior*). En la tabla se ordenan, según su rango, en primer lugar, *vínculo interpersonal*

(rango 39); en segundo, *jerarquía extralingüística* (rango 33); en tercer sitio, *formalidad del turno anterior* (rango 20) y en último, *sexo* (rango 11).

En este análisis, *vínculo interpersonal* es la primera variable significativa, tal como en los modelos generados por GoldVarb para *mande* y *sí*. Sus factores son, en orden de probabilidad, *desconocidos* (.69), *conocidos* (.53) y *familiares* (.30). Como puede advertirse, *dime* es favorecido cuando el llamado es respondido por *desconocidos*. *Familiares* y *amigos*, en cambio, desfavorece su ocurrencia. Las proporciones para cada factor siguen el mismo orden: para *desconocidos*, la más alta, 23%; para *conocidos*, 19% y para *familiares* y *amigos*, 6%.

Jerarquía extralingüística del hablante

Junto con *vínculo interpersonal*, ésta es otra de las variables con influencia (rango 32) en la elección de las tres variantes más frecuentes de este estudio (*sí*, *mande* y *dime*). Respecto a *dime*, *igual jerarquía* (.66) favorece esta respuesta; *menor jerarquía* casi no tiene efecto y, por último, *mayor jerarquía del hablante* desfavorece *dime* (.33). Dicho de otro modo, la respuesta con *dime* es favorecida cuando la secuencia del llamado ocurre entre iguales, en contraste con *sí* (mayor jerarquía) y *mande* (menor jerarquía).

En cuanto a las frecuencias de estos tres factores en los datos, el orden cambia: *menor jerarquía*, 21%; *mayor jerarquía*, 15% e *igual jerarquía*, 14%, lo que puede indicar una interacción con alguna otra variable. Dado que en el caso de *mande* el análisis en R indicó que los resultados de *jerarquía extralingüística* y los de *vínculo interpersonal* interactuaban, y esto mismo se ha visto para el caso de *sí*, se incluye también el cruce de ambas variables y la distribución de *dime* en ellas en la Tabla 3.22.

Tabla 3.22 Distribución de *dime* vs. no *dime* por vínculo interpersonal y jerarquía extralingüística

Vínculo interpersonal		Jerarquía extralingüística						Total N	%
		menor jerarquía		mayor jerarquía		igual jerarquía			
desconocidos		N	%	N	%	N	%		
	<i>dime</i>	39	38%	52	17%	4	33%	95	23%
	no <i>dime</i>	63	62%	248	83%	8	67%	319	77%
		102		300		12		414	
conocidos									
	<i>dime</i>	6	10%	6	20%	27	24%	39	19%
	no <i>dime</i>	53	90%	24	80%	87	76%	164	81%
		59		30		114		203	
familiares y amigos									
	<i>dime</i>	0	0%	3	4%	23	8%	26	6%
	no <i>dime</i>	59	100%	82	96%	251	92%	392	94%
		59		85		274		418	
	Total N	220	21%	415	40%	400	39%	1035	100%
	<i>dime</i>	45	4%	61	6%	54	5%	160	15%
	no <i>dime</i>	175	17%	354	34%	346	34%	875	85%

En estos datos, la ocurrencia de *dime* parece ser mayor cuando hay interacción del factor *desconocidos* y *menor jerarquía* (N=39/102, 38%), y disminuye considerablemente con *mayor* (N=52/300, 17%) e *igual jerarquía* (N=4/12, 33%). Se observa que *dime* es desfavorecido en las relaciones entre *familiares* y *amigos* en las tres jerarquías, mientras que el efecto favorecedor de *desconocidos* parece no manifestarse cuando el hablante tiene *mayor jerarquía* que el oyente. En otras palabras, *dime* es favorecido entre desconocidos cuando la jerarquía del hablante es menor.

Formalidad del turno anterior

Es la tercera variable seleccionada como significativa para la variante *dime* y la única de tipo discursivo en el modelo. Según este análisis, los llamados realizados con expresiones codificadas como formales (con alguna forma empleada para dirigirse a *usted*) favorecen la elección de *dime* para responder (.62), mientras que los llamados informales, la desfavorecen (.41). Debe recordarse que en esta variante *dime* se incluyen tanto las formas de *tú* como las de *usted* (diga/dígame).

Sexo del hablante

Es la cuarta y última variable seleccionada como significativa (rango 11) por el modelo de análisis para *dime*. Sus factores son *hombre*, que favorece *dime* (.56) y *mujer*, que lo desfavorece ligeramente (.45). Sus frecuencias, en ese mismo orden, son 19% y 13%.

A modo de resumen, el análisis de *dime* selecciona cuatro grupos de factores como significativos para la elección de esta variante, de los cuales, tres son sociales (*vínculo interpersonal*, *jerarquía extralingüística del hablante* y *sexo*) y uno, discursivo (*formalidad del turno anterior*). Los grupos *vínculo interpersonal* y *jerarquía extralingüística* coinciden en los modelos producidos por GoldVarb para las tres variantes, *mande*, *sí* y *dime*, aunque la dirección de efecto de sus factores no es igual en los tres (ver 3.2, 3.19 y 3.21).

3.10 Recapitulación

El análisis estadístico de los datos realizado en GoldVarb para *mande* arrojó los grupos de factores con efecto significativo en su elección como respuesta al llamado. Los resultados pueden resumirse como sigue:

- Cuatro fueron las variables seleccionadas por el modelo: *vínculo interpersonal*, *contenido del turno anterior*, *jerarquía extralingüística* y *sexo*.
- Los factores de cada uno de estos grupos con efectos favorecedores y desfavorecedores en la elección de *mande* son los siguientes (véase Tabla 3.23):

Tabla 3.23 Resumen de resultados: análisis estadístico de *mande*

Grupos de factores	Factores favorecedores	Factores desfavorecedores
<i>vínculo interpersonal</i> (32)	<i>conocidos</i> (.69) <i>familiares y amigos</i> (.53)	<i>desconocidos</i> (.37)
<i>contenido del turno anterior</i> (25)	<i>alertador personal</i> (.58)	<i>alertador no personal</i> (.33)
<i>jerarquía extralingüística</i> (22)	<i>menor jerarquía</i> (.66)	<i>igual jerarquía</i> (.44) <i>mayor jerarquía</i> (.47)
<i>sexo</i> (12)	<i>mujer</i> (.55)	<i>hombre</i> (.43)

- El análisis realizado en R arrojó datos coincidentes para dos de los grupos de factores, *vínculo interpersonal* y *jerarquía extralingüística*, por lo que se realizó un cruce a fin de visualizar más claramente el efecto de la interacción de dichas variables en el reparto de *mande* frente al resto de las variantes.
- En el análisis en R, el grupo de factores *jerarquía de edad* resultó seleccionado como un predictor significativo, sobre todo en relación con *jerarquía extralingüística*, por lo cual se realizó el cruce de estas variables para averiguar de qué forma afecta la distribución de *mande*. El resultado fue un efecto importante sobre la distribución de *mande*: la variante es más frecuente mientras menor es la *jerarquía extralingüística* y menor es también la *jerarquía de edad*.
- Con el fin de averiguar si los mismos factores tenían un efecto sobre otras dos de las variantes de respuesta al llamado más frecuentes, *sí* y *dime*, se hizo también el análisis estadístico en Goldvarb. El resultado para la variante *sí* fue el siguiente (véase Tabla 3.24):

Tabla 3.24 Resumen de resultados: análisis estadístico de *sí*

Grupos de factores	Factores favorecedores	Factores desfavorecedores
<i>vínculo interpersonal</i> (51)	<i>desconocidos</i> (.79)	<i>familiares y amigos</i> (.28) <i>conocidos</i> (.31)
<i>edad</i> (30)	<i>20-39 años</i> (.56)	<i>60-+70 años</i> (.26) <i>40-59 años</i> (.47)
<i>jerarquía extralingüística</i> (22)	<i>mayor jerarquía</i> (.62)	<i>igual jerarquía</i> (.40) <i>menor jerarquía</i> (.46)
<i>contacto visual</i> (1)	<i>con contacto</i> (.57)	<i>sin contacto</i> (.47)

- El resultado para la variante *dime* fue (véase Tabla 3.25):

Tabla 3.25 Resumen de resultados: análisis estadístico de *dime*

Grupos de factores	Factores favorecedores	Factores desfavorecedores
<i>vínculo interpersonal</i> (40)	<i>desconocidos</i> (.69) <i>conocidos</i> (.53)	<i>familiares y amigos</i> (.30)
<i>jerarquía extralingüística</i> (32)	<i>igual jerarquía</i> (.66) <i>menor jerarquía</i> (.53)	<i>jerarquía mayor</i> (.33)
<i>formalidad del turno anterior</i> (20)	<i>formal</i> (.62)	<i>informal</i> (.41)
<i>sexo</i> (11)	<i>hombre</i> (.56)	<i>mujer</i> (.45)

- Los grupos de factores coincidentes para las tres variantes fueron *vínculo interpersonal* y *jerarquía extralingüística*; *sexo* sólo resultó significativo para *mande* y *dime*. Los factores (des)favorecedores y la dirección de su efecto fue distinto para cada variante.
- *Contenido del turno anterior* fue una variable significativa únicamente para *mande*, mientras que *edad* y *contacto visual* fueron factores con efecto significativo sólo para la variante *sí*; *formalidad del turno anterior* sólo fue significativo para *dime*.

CAPÍTULO 4

4. CUESTIONARIO DE ACTITUDES Y CREENCIAS

4.1 Introducción

Dado que el interés principal de este trabajo es conocer la distribución social del uso de una variante particular de respuesta al llamado -a saber, *mande*-, se recurrió, además de los instrumentos descritos en el capítulo 2, apartado 2.2.1, a un cuestionario⁷³ de actitudes y creencias que pudiera reflejar también -a través de las valoraciones de los hablantes- cómo se cree que está distribuido *mande* socialmente. Los datos recogidos mediante esta herramienta permiten comparar lo que los hablantes creen respecto a su uso de *mande* con lo que de hecho hacen al responder un llamado.

El empleo del instrumento descrito en este capítulo hace posible recabar las impresiones e intuiciones existentes en torno al fenómeno estudiado, información que resulta útil precisamente, junto con los datos de uso recogidos y analizados en el resto del trabajo, para describir el fenómeno superando las intuiciones de los hablantes⁷⁴.

⁷³ Más información sobre métodos de recolección de datos naturales para el análisis de la interacción oral (anotaciones escritas, grabaciones electrónicas, datos de corpus, datos en contextos virtuales, conversación elicitada, dramatizaciones orales, cuestionarios escritos, cuestionarios de producción escrita, cuestionarios de opción múltiple, escalas de valoración, reportes verbales) en Félix-Brasdefer, 2019: 284-300.

⁷⁴ *Mande*, en términos gramaticales, continúa siendo el imperativo de *mandar*, pero en términos semánticos ha dejado de serlo, es decir, gramaticalmente se conserva la forma del imperativo, pero gracias a un proceso de cambio semántico (desemantización), ha dejado de tener ese significado léxico -rasgo típico de los procesos de grama/pragmaticalización (patrón en el cual encaja a grandes rasgos)- y ha adquirido una función discursiva. Esta idea se retoma aquí porque, a pesar de que es interesante averiguar en qué medida se ha grama/pragmaticalizado *mande* y de que no se ha realizado aún un estudio diacrónico de esta forma (aún no se sabe en qué momento ocurrió dicha desemantización), como tantas otras formas discursivas procede de un elemento altamente productivo. Es probable que, en un inicio, haya empezado a emplearse con su significado “colonial” entre un inferior y un superior (quizá a ello se deben las asociaciones conscientes referidas por algunos hablantes), pero también es claro que ha perdido ese significado y ha adquirido la función discursiva de respuesta al llamado, de ahí que haya sido motivo de interés de este estudio contrastar el uso real que hacen

Contar con evidencias respecto a las actitudes que una variante lingüística tiene asociadas en una comunidad es relevante para valorar el estado de la variación, específicamente en cuanto a si se trata de una situación estable o de cambio en marcha (Silva-Corvalán, 2001: 249, 255; Tagliamonte, 2012: 8, 13; Díaz-Campos, 2014: 33, 35), ya que estas valoraciones se basan tanto en el reparto de las variantes en los datos como en el conocimiento de si son variantes de prestigio o desprestigio. El hecho de que una forma lingüística sea más o menos prestigiada entre ciertos hablantes puede dar señales relativas a la dirección de su distribución y esto representa una clave valiosa para contrastar lo que de hecho ocurre cuando los hablantes interactúan, esto es, por un lado, se tienen los datos relacionados con sus actitudes y creencias y, a la vez, se dispone de los datos sobre el uso real, lo cual revela de qué manera esas actitudes y creencias impactan la forma en que los hablantes usan la lengua (Silva-Corvalán, 2001: 63; Tagliamonte, 2012: 1, 6; Díaz-Campos, 2014: 13).

Por otro lado, los resultados del análisis comparativo entre esos dos tipos de datos posibilitan la confirmación o el rechazo de las hipótesis formuladas (los datos pueden coincidir, o bien, ser opuestos a la expectativa), así como predicciones sobre la tendencia de uso de la variante puesta a prueba (cambio en progreso, cambio estable) en la comunidad estudiada (Silva-Corvalán, 2001; Tagliamonte, 2012; Díaz-Campos, 2014).

4.2 Descripción del cuestionario

Esta herramienta fue elaborada para recuperar las actitudes y creencias de los hablantes respecto a las opciones que eligen frente a diferentes interlocutores en las situaciones en que reciben un llamado de éstos.

los hablantes de *mande* en tal función con las percepciones de éstos. El estudio diacrónico de la expresión sigue siendo un pendiente hasta el momento.

Mediante el cuestionario, se buscaba obtener resultados a partir de preguntas relacionadas con el uso de *mande* en diversos contextos cotidianos comunes y de enunciados valorativos tanto positivos como negativos extraídos de publicaciones en línea donde los hablantes espontáneamente comentaban respecto al empleo de *mande* (twitts, foros, blogs, sitios de medios comunicativos). El instrumento se estructuró en cuatro secciones: en la primera, se solicitaban datos sociodemográficos de los sujetos encuestados, como sexo, edad y nivel de instrucción; en la segunda, se presentaban 18 mini-situaciones con preguntas cuya respuesta era de opción múltiple; la tercera comprendía 10 preguntas directas de respuesta abierta; la última parte del cuestionario incluía una serie de enunciados evaluativos de respuesta escalar. A continuación, se especifican los contenidos de cada segmento.

4.3 Estructura del cuestionario

Primera sección: información sociodemográfica

El instrumento inicia con datos sociodemográficos solicitados para identificar el perfil social de los sujetos participantes (sexo, edad, nivel de instrucción) y, en última instancia, determinar si estas variables tienen influencia en ciertas actitudes y valoraciones. Así, las alternativas presentadas en este apartado son: 6 grupos de edad: 1=18-30; 2=31-40; 3=41-50; 4=51-60; 5=61-70; 6=+70; sexo: 1=mujer; 2= hombre; escolaridad: 1= preparatoria o bachillerato (completo o trunco); 2=licenciatura (completa o trunca); 3=maestría o doctorado (completo o trunco); 4=secundaria (completa o trunca); 6=primaria (completa o trunca).

El cuestionario se diseñó mediante el software soSCI⁷⁵ (Leiner, D.J., 2018), el cual permite aleatorizar tanto preguntas como respuestas, así como la división por páginas para independizar el diseño según los requerimientos de cada sección o bloque de preguntas.

Segunda sección: situaciones hipotéticas

En esta sección del instrumento, se presentaron 18 mini-situaciones que terminaban con un llamado. Enseguida, la instrucción para los encuestados era leer cuidadosamente antes de seleccionar, entre las opciones de respuesta dadas, la más cercana a la que ellos elegirían en las situaciones presentadas en cada inciso. Tales opciones eran diferentes variantes de la respuesta al llamado, las enlistadas a continuación:

1. qué
2. sí
3. dime
4. diga/dígame
5. mande/mándeme
6. otra expresión (específica)_____

Las respuestas mostradas fueron siempre las mismas, aunque las primeras cinco se presentaron siempre en un orden aleatorio, al igual que las preguntas, para evitar el sesgo causado por el efecto del cuestionario.

Se emplearon estas cinco formas de respuesta al llamado porque resultaron las más frecuentes con base en la revisión de documentos en línea (foros, blogs y twitts), donde los usuarios las consideran alternativas al uso de *mande*, y en los datos de uso real recogidos.

En este diseño, se procuró incorporar (ya sea explícita o implícitamente) la mayoría de las variables puestas a prueba en la investigación: edad, jerarquía extralingüística, vínculo

⁷⁵ Se trata de una herramienta profesional -no comercial- diseñada como plataforma digital útil para crear y aplicar encuestas en línea de manera flexible, rápida, gratuita, controlada y confiable; su versatilidad incluye el diseño de instrumentos complejos que implican el uso de multimedia sin necesidad de instalar ningún software adicional, lo cual la hace apta para desarrollar experimentos científicos (se ejecuta en un servidor de encuestas disponible en <https://www.soscurvey.de> y se maneja a través del navegador de Internet).

interpersonal, contenido del turno anterior (llamado), formalidad del turno anterior, distancia espacial entre interlocutores, actividad del hablante al momento del llamado.

Las variables excluidas fueron la de sexo del hablante, puesto que no se considera que haya actitudes diferentes -reconocidas por lo menos- si quien hace el llamado es un hombre o una mujer, y tiempo de respuesta, ya que se da por sentado que el llamado típicamente se responde de manera inmediata y porque son menos probables y más atípicas las ocasiones en las cuales la respuesta llega de manera tardía o no llega y es necesario relanzar el llamado.

En cuanto a la jerarquía de edad, ésta se asumía y quedaba representada indirectamente en algunas situaciones, como cuando el emisor del llamado era el hijo o el abuelo, por ejemplo, y en este último caso, indirectamente se daba por hecho que un abuelo es mayor en edad y, por tanto, también tiene una jerarquía de edad mayor respecto a quien responde el llamado.

De igual modo, la variable relativa al contacto visual entre interlocutores quedaba asumida en algunos casos al especificar la de distancia física entre interlocutores o la de actividad del hablante; por ejemplo, cuando en la situación se precisaba que el emisor del llamado estaba en otra habitación o si el hablante estaba ocupado en el momento del llamado, se daba por hecho que el contacto visual era nulo.

Tanto la formalidad del llamado como su contenido fueron variables consideradas de modo explícito sólo en las situaciones en las cuales se especificaba la expresión empleada para hacer el llamado; así, se introdujeron dos casos en los que la forma lingüística usada contenía un alertador no personal formal⁷⁶ del tipo captador de atención (disculpe (8), oiga (7)) y otros

⁷⁶ A modo de recordatorio, en la terminología de Blum-Kulka et al. (1989:203) empleada en el apartado 1.3.2, el *captador de atención* es un tipo de alertador no personal que puede entenderse, en otra terminología, como una fórmula o expresión formulaica; el *alertador personal* puede considerarse equivalente a lo que se conoce también como vocativo, término que incluye nombres y apellidos propios, formas de cariño o de ofensa,

dos, para contrastar, en los cuales se usaba un captador de atención informal (oye (1, 16), perdona (10)); de igual modo, en cuatro situaciones el llamado incluía un alertador personal de título/rol de mayor formalidad (señor(a), (7),(8),(14),(18)) o de menor formalidad (*mano*, (sobre)nombre, (1),(13)), en contraste con los que no lo utilizaban. En los casos en los que el emisor del llamado era el hijo, el abuelo, la señora que trabaja en la casa, el jefe o el doctor, se asumió que el contenido del llamado se hacía mediante un alertador personal y no mediante una fórmula, que resulta poco probable.

A continuación, se despliegan las variables evaluadas por pregunta y sus valores:

Tabla 4.1 Situaciones y variables puestas a prueba

1	Estás subiéndote en el coche y tu hermano, que está afuera, te llama diciendo “oye, mano”. ¿Qué le respondes?	Vínculo interpersonal: familiar (hermano) Jerarquía extralingüística: igual Actividad: + ocupado (subiendo al coche) Distancia: - cerca (otro espacio) Formalidad turno previo: - formal (oye) Contenido turno previo: captador de atención + alertador personal (oye + mano)
2	Estás viendo una película y tu hijo, sentado al lado, te llama. ¿Qué le contestas?	Vínculo interpersonal: familiar (papá) Jerarquía extralingüística: mayor Jerarquía de edad: mayor Actividad: + ocupado (viendo película) Distancia: + cerca (mismo espacio)
3	Estás en tu recámara leyendo un correo y tu abuelo, que está en la sala, te llama. ¿Qué le respondes?	Vínculo interpersonal: familiar (nieto) Jerarquía extralingüística: menor Jerarquía de edad: menor Actividad: + ocupado (leyendo) Distancia: - cerca (otro espacio)
4	Estás en la oficina escribiendo un reporte y tu compañero, sentado en el escritorio contiguo, te llama diciendo “perdona”. ¿Qué le contestas?	Vínculo interpersonal: conocido (compañero) Jerarquía extralingüística: igual Actividad: + ocupado (escribiendo) Distancia: + cerca (mismo espacio) Formalidad turno previo: - formal Contenido turno previo: captador de atención (perdona)
5	Estás en tu estudio leyendo y la señora que trabaja en tu casa, desde la cocina, te llama. ¿Qué le respondes?	Vínculo interpersonal: conocido (trabajadora de la casa) Jerarquía extralingüística: mayor Actividad: + ocupado (leyendo) Distancia: - cerca (otro espacio)
6	Estás hablando por teléfono mientras esperas a tu jefe en la puerta de su oficina. Él viene entrando y te llama. ¿Qué le contestas?	Vínculo interpersonal: conocido (jefe) Jerarquía extralingüística: menor Actividad: + ocupado (hablando por teléfono) Contacto visual: + Distancia: + cerca (mismo espacio)

pronombres, apodos o sobrenombres, expresiones categoriales, jerárquicas o de título y de rol, como se detalla en el apartado mencionado.

7	Vas platicando con un amigo en la calle y una persona, desde la otra banqueta, te dice “oiga, señor”. ¿Qué le respondes?	Vínculo interpersonal: desconocido (persona en la calle) Jerarquía extralingüística: igual Actividad: + ocupado (platicando) Distancia: - cerca (otro espacio) Formalidad turno previo: + formal Contenido turno previo: captador de atención + alertador personal (oiga + señor)
8	Estás en tu coche respondiendo un mensaje de texto. El empleado del estacionamiento se acerca y te dice por la ventanilla “disculpe, señor”. ¿Qué le contestas?	Vínculo interpersonal: desconocido (empleado estacionamiento) Jerarquía extralingüística: mayor Actividad: + ocupado (escribiendo mensaje) Distancia: + cerca (mismo espacio) Formalidad turno previo: + formal Contenido turno previo: captador de atención + alertador personal (disculpe + señor)
9	Estás leyendo una revista en la sala de espera del consultorio médico. Desde dentro, el doctor te llama. ¿Qué le respondes?	Vínculo interpersonal: desconocido (médico) Jerarquía extralingüística: menor Actividad: + ocupado (leyendo) Distancia: - cerca (otro espacio)
10	Desde la ventana de la sala estás viendo hacia afuera y tu hermano, sentado junto a ti, te dice “disculpa”. ¿Qué le contestas?	Vínculo interpersonal: familiar (hermano) Jerarquía extralingüística: igual Actividad: - ocupado (viendo por la ventana) Distancia: + cerca (mismo espacio) Formalidad turno previo: - formal Contenido turno previo: captador de atención (disculpa)
11	Estás esperando oír la campana de la basura y tu hijo, desde su habitación, te llama. ¿Qué le respondes?	Vínculo interpersonal: familiar (papá) Jerarquía extralingüística: mayor Jerarquía de edad: mayor Actividad: - ocupado (esperando la campana) Distancia: - cerca (otro espacio)
12	Invitaste a un amigo a tu casa y, mientras lo esperas, tu abuelo, desde su habitación, te llama. ¿Qué le contestas?	Vínculo interpersonal: familia (nieto) Jerarquía extralingüística: menor Jerarquía de edad: menor Actividad: - ocupado (esperando amigo) Distancia: - cerca (otro espacio)
13	Estás esperando que encienda la impresora en tu oficina y tu compañero, desde su cubículo, te llama por tu (sobre)nombre. ¿Qué le respondes?	Vínculo interpersonal: conocido (compañero) Jerarquía extralingüística: igual Actividad: - ocupado (esperando impresora) Distancia: - cerca (otro espacio) Formalidad: - formal Contenido turno previo: alertador personal (sobrenombre)
14	Entras en la cocina donde la persona que trabaja en tu casa está barriendo; al verte, te dice, “señor(a)”. ¿Qué le contestas?	Vínculo interpersonal: conocido (trabajadora de la casa) Jerarquía extralingüística: mayor Actividad: - ocupado (caminando) Contacto visual: + Distancia: + cerca (mismo espacio) Formalidad turno previo: + formal Contenido turno previo: alertador personal (señor/a)
15	Estás en la sala de juntas de la oficina esperando que llegue el resto de los empleados citados. Tu jefe, aún en su despacho, te llama. ¿Qué le respondes?	Vínculo interpersonal: conocido (jefe) Jerarquía extralingüística: menor Actividad: - ocupado (esperando reunión) Distancia: - cerca (otro espacio)

16	Esperas el camión en la parada y una persona que viene hacia ti te dice “oye”. ¿Qué le contestas?	Vínculo interpersonal: desconocido (persona en la calle) Jerarquía extralingüística: igual Actividad: - ocupado (esperando camión) Contacto visual: + Distancia: + cerca Formalidad turno previo: - formal Contenido turno previo: captador de atención (oye)
17	Estás bajando de tu coche y el empleado del estacionamiento, que está viéndote desde la caja (a varios metros), te llama. ¿Qué le respondes?	Vínculo interpersonal: desconocido (empleado estacionamiento) Jerarquía extralingüística: mayor Actividad: + ocupado (bajando del auto) Distancia: - cerca
18	Estás sentado frente al doctor, esperando que termine de leer tus análisis. Al finalizar, dice “señor(a)”. ¿Qué le contestas?	Vínculo interpersonal: desconocido (médico) Jerarquía extralingüística: menor Actividad: - ocupado (esperando doctor) Distancia: + cerca (mismo espacio) Formalidad turno previo: + formal Contenido turno previo: alertador personal (señor/a)

A continuación, se incluye la Tabla 4.2, en la cual se aprecian de manera simplificada las variables evaluadas en cada situación.

Tabla 4.2 Matriz de rasgos puestos a prueba por situación

	Vínculo interpersonal	Jerarquía extralingüística	Jerarquía de edad	Distancia	Actividad	Contacto visual	Formalidad turno previo	Contenido turno previo
1	familiares	igual	x	-cerca	+ocupado	-	-	captador de atención + alertador personal
2	familiares	mayor	mayor	+cerca	+ocupado	-	X	X
3	familiares	menor	menor	-cerca	+ocupado	-	X	X
4	conocidos	igual	x	+cerca	+ocupado	-	-	captador de atención
5	conocidos	mayor	x	-cerca	+ocupado	-	X	X
6	conocidos	menor	x	+cerca	+ocupado	-	X	X
7	desconocidos	igual	x	-cerca	+ocupado	-	+	captador de atención + alertador personal
8	desconocidos	mayor	x	+cerca	+ocupado	-	+	captador de atención + alertador personal
9	desconocidos	menor	x	-cerca	+ocupado	-	X	X
10	familiares	igual	x	+cerca	-ocupado	-	-	captador de atención

11	familiares	mayor	mayor	-cerca	-ocupado	-	X	X
12	familiares	menor	menor	-cerca	-ocupado	-	X	X
13	conocidos	igual	x	-cerca	-ocupado	-	-	alertador personal
14	conocidos	mayor	x	+cerca	-ocupado	+	+	alertador personal
15	conocidos	menor	x	-cerca	-ocupado	-	X	X
16	desconocidos	igual	x	+cerca	-ocupado	+	-	captador de atención
17	desconocidos	mayor	x	-cerca	+ocupado	-	X	X
18	Desconocidos	menor	x	+cerca	-ocupado	+	+	alertador personal

En el diseño del cuestionario no se pretendió tener una representación distribuida de forma completamente homogénea de todas las variables en las diferentes situaciones, pero sí ofrecer una muestra de varias de ellas que permitiera observar si para alguna existe una valoración muy marcada entre los hablantes, es decir, se pretende observar con estas situaciones si hay algunos rasgos de las variables que, en las valoraciones intuitivas de los participantes, favorezcan la elección, específicamente, de *mande*, pero también potencialmente de las demás variantes.

Tercera sección: preguntas directas

Para este segmento del cuestionario se sondearon las actitudes de los hablantes a partir de preguntas directas sobre el uso o no uso de *mande* y de enunciados que mostraran valoraciones subjetivas para detectar aquéllas con las que los hablantes se identifican conscientemente. En cinco de las ocho preguntas directas se solicitaban respuestas abiertas de los encuestados, y en otras tres, (4), (7) y (8), se ofrecieron opciones para elegir.

Las primeras dos preguntas eran generales e indagaban acerca de la expresión más empleada por el encuestado para responder al llamado (1) y de su uso o no uso de *mande* (2).

En caso de respuesta afirmativa en (2), se le interrogaba sobre las situaciones o personas con

las que cree que se emplea más dicha expresión (3) y sobre lo que para el participante expresa *mande* (4): respeto, amabilidad, obediencia; además se introdujo aquí la posibilidad de especificar otra respuesta si para el encuestado ninguna de las anteriores reflejaba su parecer. En caso de haber respondido negativamente la pregunta (2), se le pedía explicitar las razones (5).

La pregunta (6) solicitaba su opinión respecto a las personas que usan *mande* y la (7), su percepción en cuanto a quiénes lo usan más; aquí se propusieron las siguientes opciones: jóvenes, adultos y mayores; en (8) se planteaba la misma pregunta, pero las opciones ofrecidas eran mujeres u hombres, a fin de lograr respuestas más específicas respecto al grupo etario y el género.

De igual modo, la pregunta (9) presentaba opciones de respuesta relativas al tipo de relaciones en las que *mande*, en su opinión, se emplea más: entre iguales, de inferior a superior, o de superior a inferior; en (10) se planteaba la misma pregunta, pero las alternativas eran amigos y familiares, conocidos y desconocidos.

El propósito de mostrar las preguntas separadas y de ofrecer al encuestado la posibilidad de elegir más de una respuesta -tanto en éstas (9, 10) como en las anteriores (7, 8)- era precisamente lograr especificidad respecto a los ejes de poder y de distancia.

Cuarta sección: enunciados valorativos escalares

Finalmente, la última parte de la encuesta planteaba 18 enunciados que reflejaban también las creencias, opiniones y actitudes -e incluso prejuicios- de los hablantes mexicanos referentes al uso o no uso de *mande*, tal como eran expresadas en foros, twitts, blogs y sitios web de medios informativos. La consigna para el encuestado era asignar un valor, en una

escala de 0 a 5, a cada aserción, según su grado de acuerdo o desacuerdo. En dicha escala, 0 representaba “completamente en desacuerdo” y 5, “completamente de acuerdo”; de este modo, el encuestado se veía obligado a responder con exactitud en qué medida se identificaba o no con dichas evaluaciones subjetivas, en lugar de marcar sólo aquéllas con las cuales sentía afinidad.

Mediante los enunciados se buscaba averiguar en qué medida los hablantes comparten estas valoraciones respecto a *mande*: si está desapareciendo y por eso se usa poco; si los jóvenes no lo usan; si refleja conductas serviles y sumisas; si se emplea entre iguales; si es una expresión apropiada para dirigirse a extraños y superiores, o bien, a los mayores, familiares y conocidos; si es una respuesta incorrecta y por ello debe evitarse; si denota educación, amabilidad y respeto; si es una forma propia de gente “ignorante” y “de pueblo”; si es un rasgo de pusilanimidad, falta de carácter o de complejo de inferioridad; si no se usa en el ámbito laboral; si debe emplearse con un superior; si es una forma utilizada por la servidumbre; si no lo usa la gente con cierto rango o poder; si es muestra de respeto a la autoridad y de formalidad al utilizarse con los mayores y superiores, y si es una expresión que se usa en México para matizar respuestas directas como “¿qué?”.

El instrumento completo se adjunta en el siguiente espacio:

CUESTIONARIO

Este cuestionario recoge datos que contribuyen a complementar parte de un proyecto de investigación. Tus respuestas son muy valiosas, por ello lee cuidadosamente antes de responder. ¡Muchas gracias por tu colaboración!

EDAD: _____ SEXO: F M NIVEL DE ESCOLARIDAD: _____

I. Lee y elige la respuesta que más se acerque a lo que contestarías en cada situación.

1) Estás subiéndote en el coche y tu hermano, que está afuera, te llama diciendo “oye, mano”. ¿Qué le respondes?

1. qué 2. sí 3. dime 4. diga/dígame 5. mande/mándeme 6. otra expresión
(especifica)_____

2) Estás viendo una película y tu hijo, sentado al lado, te llama. ¿Qué le contestas?

1. qué 2. sí 3. dime 4. diga/dígame 5. mande/mándeme 6. otra expresión
(especifica)_____

3) Estás en tu recámara leyendo un correo y tu abuelo, que está en la sala, te llama. ¿Qué le respondes?

1. qué 2. sí 3. dime 4. diga/dígame 5. mande/mándeme 6. otra expresión
(especifica)_____

4) Estás en la oficina escribiendo un reporte y tu compañero, sentado en el escritorio contiguo, te llama diciendo “perdona”. ¿Qué le contestas?

1. qué 2. sí 3. dime 4. diga/dígame 5. mande/mándeme 6. otra expresión
(especifica)_____

5) Estás en tu estudio leyendo y la señora que trabaja en tu casa, desde la cocina, te llama. ¿Qué le respondes?

1. qué 2. sí 3. dime 4. diga/dígame 5. mande/mándeme 6. otra expresión
(especifica)_____

6) Estás hablando por teléfono mientras esperas a tu jefe en la puerta de su oficina. Él viene entrando y te llama. ¿Qué le contestas?

1. qué 2. sí 3. dime 4. diga/dígame 5. mande/mándeme 6. otra expresión
(especifica)_____

7) Vas platicando con un amigo en la calle y una persona, desde la otra banqueta, te dice “oiga, señor”. ¿Qué le respondes?

1. qué 2. sí 3. dime 4. diga/dígame 5. mande/mándeme 6. otra expresión
(especifica)_____

8) Estás en tu coche respondiendo un mensaje de texto. El empleado del estacionamiento se acerca y te dice por la ventanilla “disculpe, señor”. ¿Qué le contestas?

1. qué 2. sí 3. dime 4. diga/dígame 5. mande/mándeme 6. otra expresión
(especifica)_____

9) Estás leyendo una revista en la sala de espera del consultorio médico. Desde dentro, el doctor te llama. ¿Qué le respondes?

1. qué 2. sí 3. dime 4. diga/dígame 5. mande/mándeme 6. otra expresión
(especifica)_____

10) Desde la ventana de la sala estás viendo hacia afuera y tu hermano, sentado junto a ti, te dice “disculpa”. ¿Qué le contestas?

1. qué 2. sí 3. dime 4. diga/dígame 5. mande/mándeme 6. otra expresión
(especifica)_____

11) Estás esperando oír la campana de la basura y tu hijo, desde su habitación, te llama. ¿Qué le respondes?

1. qué 2. sí 3. dime 4. diga/dígame 5. mande/mándeme 6. otra expresión
(especifica)_____

12) Invitaste a un amigo a tu casa y, mientras lo esperas, tu abuelo, desde su habitación, te llama. ¿Qué le contestas?

1. qué 2. sí 3. dime 4. diga/dígame 5. mande/mándeme 6. otra expresión
(especifica)_____

13) Estás esperando que encienda la impresora en tu oficina y tu compañero, desde su cubículo, te llama por tu (sobre)nombre. ¿Qué le respondes?

1. qué 2. sí 3. dime 4. diga/dígame 5. mande/mándeme 6. otra expresión
(especifica)_____

14) Entrás en la cocina donde la persona que trabaja en tu casa está barriendo; al verte, te dice, “señor(a)”. ¿Qué le contestas?

1. qué 2. sí 3. dime 4. diga/dígame 5. mande/mándeme 6. otra expresión
(especifica)_____

15) Estás en la sala de juntas de la oficina esperando que llegue el resto de los empleados citados. Tu jefe, aún en su despacho, te llama. ¿Qué le respondes?

1. qué 2. sí 3. dime 4. diga/dígame 5. mande/mándeme 6. otra expresión
(especifica)_____

16) Esperas el camión en la parada y una persona que viene hacia ti te dice “oye”. ¿Qué le contestas?

1. qué 2. sí 3. dime 4. diga/dígame 5. mande/mándeme 6. otra expresión
(especifica)_____

17) Estás bajando de tu coche y el empleado del estacionamiento, que está viéndote desde la caja (a varios metros), te llama. ¿Qué le respondes?

1. qué 2. sí 3. dime 4. diga/dígame 5. mande/mándeme 6. otra expresión
(especifica)_____

18) Estás sentado frente al doctor, esperando que termine de leer tus análisis. Al finalizar, dice “señor(a)”. ¿Qué le contestas?

1. qué 2. sí 3. dime 4. diga/dígame 5. mande/mándeme 6. otra expresión
(especifica)_____

II. Responde las siguientes preguntas:

1) De todas las anteriores, ¿cuál es la respuesta que empleas más? _____

2) ¿Usas mande? SÍ / NO

En caso de que SÍ:

3) ¿En qué situaciones o con qué personas lo usas más?

4) Lo usas para expresar: _____

a) respeto b) amabilidad c) obediencia d) otra (especifica) _____

En caso de que NO:

5) ¿Por qué?

6) ¿Qué piensas de las personas que lo usan?

7) tú, quiénes lo usan más: _____ (puedes elegir más de una opción)

a) jóvenes b) adultos c) personas mayores

8) En tu opinión, quiénes lo usan más: _____ (puedes elegir más de una opción)

a) mujeres b) hombres

9) Desde tu punto de vista, se usa más en relaciones: _____ (puedes elegir más de una opción)

a) entre iguales b) de inferior a superior c) de superior a inferior

10) En tu opinión, se usa más en relaciones: _____ (puedes elegir más de una opción)

a) con amigos y familiares b) con conocidos c) con desconocidos

11) Expresa tu grado de acuerdo o desacuerdo respecto a los siguientes enunciados asignando a cada uno un valor en una escala de 0 a 5, donde 0 representa “completamente en desacuerdo” y 5, “completamente de acuerdo”.

a. Mande es una expresión que se usa poco porque está desapareciendo.

b. Mande es una expresión usada por jóvenes.

c. Mande es una expresión que refleja sumisión y servilismo porque lo usaban los indígenas (inferiores) con los españoles (superiores) y, por tanto, es humillante.

d. Mande es una expresión que se usa entre iguales.

e. Mande es una expresión apropiada con extraños y superiores.

f. Mande es una expresión que se usa para dirigirse a los mayores, a los familiares y amigos, y conocidos.

g. Mande es una respuesta incorrecta e innecesaria que debe evitarse.

- h. Mande es una expresión que denota educación, amabilidad y respeto.
- i. Mande es una expresión que usa la gente “ignorante” y “de pueblo”.
- j. Mande es una expresión que refleja pusilanimidad, falta de carácter y complejo de inferioridad.
- k. Mande no se usa en el ámbito laboral.
- l. Mande es una expresión que se emplea de superior a inferior.
- m. Mande es una expresión que utiliza la servidumbre.
- n. Mande es una expresión que emplea la gente con cierto rango o poder.
- o. Mande es una expresión que denota respeto a la autoridad y formalidad al usarse con los mayores y superiores.
- p. Mande es una expresión que se usa en México para matizar respuestas directas como “¿qué?”.
- q. Mande es una expresión adecuada en cualquier situación porque denota educación y cortesía.
- r. Mande es una expresión que usan los adultos y las personas mayores.

4.4 Aplicación del cuestionario

Una forma de aplicación de cobertura amplia para instrumentos como éste es la que permiten las plataformas electrónicas, donde es posible vaciar las preguntas y respuestas asegurando una distribución rápida, masiva y anónima, razones por las cuales se eligió soSCI para los fines perseguidos aquí en relación con las actitudes.

El cuestionario fue puesto en circulación durante 92 días, del 10/04/19 al 10/07/19. En total, de 290 encuestas iniciadas, sólo 194 fueron terminadas y validadas según los criterios establecidos para el conteo de datos.

4.5 Análisis de los datos

En la sección sociodemográfica (Tabla 4.3), el grupo etario con mayor número de sujetos (82/194, equivalente a 42%) fue el de 18-30 años, seguido por el de 31-40 (48/194 sujetos, 25%); enseguida se ubica el de 41-50 años (39/194 sujetos, 20%). El grupo con menor número de encuestados fue el de mayores de 70 años con sólo 4/194 sujetos (2%); los grupos de 51-60 años y 61-70 años fueron de 11/194 (6%) y 10/194 (5%) sujetos respectivamente. En lo referente al sexo de quienes respondieron, 124 fueron mujeres (64%) y 70, hombres (36%). Los datos relativos a la escolaridad arrojan 11/194 sujetos con nivel de preparatoria (6%); 111/194, con licenciatura (57%) y 72/194, con maestría o doctorado (37%).

Tabla 4.3 Distribución sociodemográfica de los participantes en el cuestionario

Grupo etario	mujeres	%	hombres	%	Total
1 (18-30)	54	28%	28	14%	82
2 (31-40)	29	15%	19	10%	48
3 (41-50)	26	13%	13	7%	39
4 (52-60)	7	4%	4	2%	11
5 (61-70)	7	4%	3	2%	10
6 + de 70	1	1%	3	2%	4
	124	64%	70	36%	194/100%

Dado que se obtuvieron muy pocos datos de los tres grupos de hablantes de más edad, las conclusiones respecto a estos participantes deben tomarse con cautela.

Tanto en el segmento de respuestas a situaciones hipotéticas como en los restantes (el de preguntas directas y el de enunciados de valoración escalar), el tratamiento de los datos consistió en buscar tendencias o patrones en la asociación entre el uso de *mande*, u otras variantes, con alguno de los valores puestos a prueba. Esto permitiría, posteriormente, mostrar si hay congruencia o contraste entre las actitudes y los datos reales de uso (véase capítulo 5, sección, 5.6).

De este modo, a partir de los rasgos que en cada situación fueron probados, se obtuvieron frecuencias mediante las cuales es posible describir las valoraciones de los hablantes respecto a su uso de *mande* como respuesta al llamado en el español mexicano.

4.5.1 Segunda sección: situaciones hipotéticas

La Tabla 4.4 recoge las elecciones, en general, de los encuestados en las 18 situaciones que les fueron presentadas:

Tabla 4.4 Porcentajes de respuesta por situación

Situaciones	Respuestas													
	qué		sí		dime		diga / dígame		<i>mande / mándeme</i>		otra expresión		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	50	26%	7	4%	50	26%	1	1%	29	15%	57	29%	194	100
2	28	14%	11	6%	90	46%	3	2%	23	12%	39	21%	194	100
3	6	3%	8	4%	19	10%	14	7%	114	59%	33	17%	194	100
4	9	5%	44	23%	99	51%	7	4%	8	4%	27	14%	194	100
5	8	4%	14	7%	22	11%	84	43%	32	17%	34	18%	194	100
6	2	1%	17	9%	16	8%	94	49%	39	20%	26	13%	194	100
7	9	5%	52	27%	9	5%	88	45%	15	8%	21	11%	194	100

8	2	1%	40	21%	28	14%	88	45%	12	6%	24	12%	194	100
9	0	0%	63	33%	4	2%	58	30%	23	12%	46	24%	194	100
10	76	39%	11	6%	55	28%	0	0%	7	4%	45	23%	194	100
11	43	22%	7	4%	63	33%	2	1%	21	11%	58	30%	194	100
12	6	3%	6	3%	29	15%	28	14%	88	45%	37	19%	194	100
13	38	20%	17	9%	66	34%	4	2%	16	8%	53	27%	194	100
14	4	2%	32	17%	44	23%	62	32%	20	10%	32	17%	194	100
15	1	1%	11	6%	19	10%	106	55%	39	21%	18	9%	194	100
16	8	4%	68	35%	36	19%	51	26%	6	3%	25	13%	194	100
17	7	4%	39	21%	25	13%	79	41%	13	7%	31	16%	194	100
18	3	2%	62	32%	6	3%	100	52%	6	3%	17	9%	194	100

Es llamativo que las dos situaciones con mayor porcentaje de respuestas con *mande* son aquellas en las cuales el emisor del llamado es el abuelo y las de menor porcentaje, aquellas en las que la secuencia del llamado ocurre entre desconocidos. Esto es congruente con las hipótesis relativas a la jerarquía de edad (*mande* se usa para responder el llamado de la gente mayor o de un familiar mayor) y la distancia social.

Las frecuencias⁷⁷ promedio, en orden decreciente, pueden organizarse del siguiente modo:

1. diga / dígame = 25%
2. dime = 20%
3. otra expresión = 17%
4. *mande* / *mándeme* = 15%
5. sí = 15%
6. qué = 9%

⁷⁷ Las frecuencias pueden variar debido al redondeo de decimales.

En la creencia sobre la realización de la respuesta al llamado, se observa, por tanto, que las expresiones reportadas como más empleadas son las construidas con el verbo *decir*, esto es, *dime* o *diga/dígame*, que juntas dan cuenta del 45% de las respuestas elegidas. La siguiente opción elegida fue *otra expresión* (*qué pasó, qué onda, eu y qué quieres*, entre las más recurrentes). La frecuencia con la que se opta por *mande*, según el cuestionario, es de casi 15% de las veces, idéntica en estos datos a la de *sí*, mientras que *qué* es la selección menos frecuente.

Dado que una de las hipótesis puestas a prueba en este trabajo es que la respuesta al llamado con *mande* puede ocurrir con mayor frecuencia en relaciones de más familiaridad y cercanía (el eje de distancia tiene un efecto), se presenta la Tabla 4.5 para mostrar el reparto promedio de las expresiones de respuesta al llamado elegidas por los encuestados, tomando en cuenta el vínculo de los interlocutores.

Tabla 4.5 Frecuencias promedio: mande frente a otras expresiones según vínculo interpersonal

Vínculo	<i>mande</i>		qué		sí		dime		diga/dígame		otra		total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
familiar	47	24%	35	18%	8	4%	51	26%	8	4%	45	23%	194	100
conocido	26	13%	10	5%	23	12%	44	23%	60	31%	32	16%	194	100
desconocido	13	7%	5	3%	54	28%	18	9%	77	40%	27	14%	194	100
Promedio	28	15%	17	7%	28	15%	38	20%	48	25%	35	18%	194	100

La tendencia, en lo referido por los sujetos, puede expresarse de la siguiente forma: a mayor cercanía o familiaridad en el vínculo, se cree que existe un mayor uso de *mande* y, a mayor distancia (menor cercanía, familiaridad), *mande* se percibe como menos frecuente: en la Tabla 4.5 se observa que la aceptación de *mande* entre conocidos es de 13% y entre

desconocidos es considerablemente inferior (7%), lo cual contrasta con la percepción de su empleo entre familiares (24%). Entre familiares, se juzga casi tan probable el empleo de *mande* como el de *dime* (26%), así como de expresiones del tipo *qué + x*, como *qué pasó*, *qué onda*, *qué quieres* (23%).

Respecto al resto de las expresiones, los encuestados reportan hacer un mayor uso de *qué* (18%) entre familiares, mientras que entre desconocidos y conocidos es casi nulo. En cambio, refieren emplear *sí* frecuentemente (28%) cuando interactúan con desconocidos y en mucho menor medida cuando se trata de conocidos (12%) y familiares (4%). Las formas *qué* y *mande*, de este modo, se estarían diferenciando de *sí* en cuanto a su distribución según el vínculo con el interlocutor, de acuerdo con las intuiciones de uso de los participantes.

En lo concerniente a *dime*, informan emplearlo en mayor medida con familiares (26%) y conocidos (23%), y con mucho menor frecuencia con desconocidos (9%), frente a la distribución de las correspondientes formas de usted, *diga/dígame*, cuyo uso se refiere como frecuente con desconocidos (40%) -e incluso con conocidos, 31%- , pero casi nunca con familiares (4%). Estos reportes de los participantes son consistentes con las intuiciones previas: *diga/dígame* es más frecuente entre desconocidos (efecto de “usted”) frente a *dime*, mientras *qué* y *otras expresiones* lo son entre familiares.

A continuación, la Tabla 4.6 presenta las variantes distribuidas según la relación entre los participantes en cada uno de los subfactores de la variable: *familiares y amigos*, *conocidos* y *desconocidos*.

Tabla 4.6 Reparto de *mande* frente al resto de las variantes por vínculo interpersonal

Expresiones elegidas	Familiares y amigos		Conocidos		Desconocidos		total N	%
	N	%	N	%	N	%		
qué	35	18%	10	5%	45	3%		
sí	8	4%	23	12%	54	28%		
dime	51	26%	44	23%	18	9%		
diga/dígame	8	4%	60	31%	77	40%		
<i>mande/mándeme</i>	47	24%	26	13%	13	6%		
otra	45	23%	32	16%	27	14%	194	100%

Es probable que la forma *diga/dígame* sea referida como una opción de respuesta de alta frecuencia (40%) al considerarse en la cultura mexicana como una señal común de respeto empleada para dirigirse a las personas mayores (se elige *usted* como forma de tratamiento), especialmente en grupos de adultos de edad media⁷⁸; de igual modo, es una expresión usual de tratamiento ante personas desconocidas o con cierta autoridad (jerarquía extralingüística superior).

Según refieren los encuestados, la percepción general sobre la forma de responder al llamado cuando éste ocurre entre desconocidos se inclina hacia expresiones como *diga/dígame*, lo cual parece ser lógico en términos de distancia social: las formas elegibles son aquellas que aluden al factor simetría/asimetría, es decir, las que reflejan la diferencia tú-usted.

⁷⁸ Fue principalmente el grupo de adultos de 31-40 años el que eligió esta opción como respuesta.

Así, el resultado para las relaciones entre desconocidos está en consonancia con lo obtenido para las relaciones asimétricas entre conocidos. En este caso, las opciones son *sí* (28%), y *otra expresión* (14%). Nótese que *sí* es, de acuerdo con lo referido, considerablemente más frecuente entre desconocidos que en los otros dos tipos de vínculo interpersonal.

Por su parte, *dime* (9%) y *mande/mándeme* (6%) son expresiones elegidas sólo marginalmente: como se viene viendo, estas variantes se prefieren, en la opinión de los sujetos, en situaciones de mayor cercanía o mayor familiaridad, por lo que es congruente que entre desconocidos apenas se elijan (6%).

Para conocer también el reparto de la variable según la jerarquía extralingüística, otra de las variables puestas a prueba debido a la predicción de su efecto, se presenta la Tabla 4.7.

Tabla 4.7 Frecuencias promedio: mande frente a otras expresiones según jerarquía extralingüística

Jerarquía	mande		qué		sí		dime		diga/dígame		otra		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
igual	14	7%	32	16%	33	17%	52	27%	25	13%	38	20%	194	100
mayor	20	10%	18	9%	24	12%	45	23%	52	27%	35	18%	194	100
menor	52	27%	3	2%	28	14%	15	9%	66	34%	30	15%	194	100
Promedio	28	14%	18	9%	28	14%	38	20%	48	25%	34	18%	194	100

Como puede apreciarse, las percepciones de los hablantes, *diga/dígame* parece más frecuente cuando la jerarquía extralingüística del hablante es menor (N=66/194, 34%). En segundo lugar de frecuencia, los sujetos creen emplear *mande* (N=52/194, 27%) también cuando el

hablante es quien tiene menor poder ante su interlocutor; *dime* (N=52/194, 27%), cuando entre los hablantes no hay jerarquía, y *diga/dígame* (N=52/194, 27%), cuando es mayor.

En cuanto a *mande*, claramente se reporta como una elección que los sujetos creen utilizar de modo muy restringido cuando la jerarquía es mayor (N=20/10%) o igual (N=14/194, 7%). De tal modo, perciben una mayor ocurrencia en relaciones en las cuales el hablante es, por ejemplo, el empleado y su interlocutor, el jefe, así como en otras del tipo alumno-maestro, paciente-médico, padre de familia-profesor, profesor-director, mesero-cliente.

Ahora bien, para mostrar cómo además las relaciones están interactuando con la jerarquía entre hablantes en situaciones familiares⁷⁹, en la Tabla 4.8 se recoge el reparto de frecuencias según la jerarquía de la relación familiar en las situaciones familiares.

Tabla 4.8 Frecuencias de las opciones de respuesta al llamado entre familiares según jerarquía extralingüística

Expresiones elegidas	Igual jerarquía (hablante: hermano)		Mayor jerarquía (hablante: padre, abuelo)		Menor jerarquía (hablante: hijo, nieto)	
	N	%	N	%	N	%
	qué	63	33%	36	18%	6
sí	9	5%	9	5%	7	4%
dime	53	27%	77	39%	24	12%
diga/dígame	1	1%	23	1%	24	11%
<i>mande/mándeme</i>	18	9%	22	11%	101	52%

⁷⁹ En el cuestionario, las situaciones de vínculo familiar son: 1 y 10, entre hermanos (igual jerarquía); 2 y 11, hijo y padre (menor y mayor jerarquía respectivamente); 3 y 12, abuelo y nieto (mayor y menor jerarquía, respectivamente).

otra expresión	51	26%	49	25%	35	18%
Total	194	100%	194	100%	194	100%

La Tabla 4.8 permite establecer, por lo menos, tres consideraciones significativas:

-En las situaciones donde las relaciones familiares son de igualdad (simétricas), por ejemplo, entre hermanos, los hablantes consideran *qué* (33%), *dime* (27%) y *otra expresión* (26%) como opciones más frecuentes de respuesta al llamado; en su opinión, *mande* (9%) no aparece como una forma tan frecuente de responder un llamado en esta situación.

-Asimismo, los resultados apuntan a que *mande*, en la creencia de los hablantes, se asocia también a situaciones en las cuales el vínculo interpersonal, además de familiar, es asimétrico en términos de lo que aquí se ha denominado jerarquía extralingüística (eje de poder o estatus) en la relación hablante-oyente. Por tanto, se observa que, cuando quien responde al llamado tiene una jerarquía mayor frente a quien lo hace, por ejemplo, el padre al responder el llamado del hijo, *mande* (11%) se percibe como una opción poco frecuente frente a *dime* (39%) y *qué* (18%), y su elección en el cuestionario es similar a la de las situaciones de igualdad.

-En cambio, en aquellas situaciones donde quien responde al llamado tiene una jerarquía ostensiblemente menor (ej. nieto) frente a quien lo hace (ej. abuelo), los encuestados reportan preferir *mande* (52%) como forma de respuesta, muy por encima de otras opciones: *otra expresión* (18%), *dime* (12%). Por tanto, los hablantes optan por *mande* con más frecuencia en situaciones de familiaridad en las que el hablante tiene una jerarquía menor que el interlocutor. No resulta extraño que, en estas situaciones donde el llamado es realizado por alguien con mayor jerarquía que quien responde, la forma *qué* registre el porcentaje más bajo (3%).

En suma, en las respuestas a esta sección del cuestionario, el vínculo interpersonal y el eje de poder en la relación interpersonal manifiestan un efecto; la tendencia en las percepciones de uso de los encuestados puede enunciarse del siguiente modo: en primer lugar, a mayor cercanía (familiares, especialmente), mayor empleo de *mande*. Dentro de este grupo, en

situaciones en que el hablante tiene menor jerarquía, mayor es la percepción de que se recurre a *mande*, mientras que cuando las relaciones familiares son simétricas en cuanto a la jerarquía o cuando el hablante tiene una posición jerárquicamente superior, el reporte de uso de *mande* es menor.

Es posible constatar ese incremento en la percepción de uso de *diga/dígame* conforme el vínculo es menos cercano, es decir, cuando los interlocutores son sólo conocidos, o bien, desconocidos (mientras más lejano es el vínculo, más se cree recurrir a esta construcción). Del mismo modo, la forma *qué* prácticamente no figura en esta misma situación, como resulta lógico por la razón mencionada.

Tabla 4.9 Distribución de expresiones de respuesta al llamado entre conocidos según jerarquía extralingüística

Expresiones elegidas	Igual jerarquía		Mayor jerarquía		Menor jerarquía	
	(compañero-compañero)		(hablante: patrón)		(hablante: empleado)	
	N	%	N	%	N	%
qué	24	12%	2	1%	6	3%
sí	31	16%	14	7%	23	12%
dime	83	43%	18	9%	33	17%
diga/dígame	6	3%	100	52%	73	38%
<i>mande/mándeme</i>	12	6%	39	20%	26	13%
otra expresión	40	21%	22	11%	33	17%
Total	194	100%	194	100%	194	100%

La Tabla 4.9 despliega el reparto de las expresiones elegidas por los sujetos encuestados en las situaciones⁸⁰ entre conocidos y las organiza en función de la jerarquía extralingüística entre hablante y oyente.

A primera vista, es notorio que la forma *qué*, la cual resultaba con frecuencia seleccionada entre familiares con igual y superior jerarquía, disminuye considerablemente entre conocidos, exista o no diferencia jerárquica. Así, las situaciones de igual jerarquía extralingüística entre quien realiza el llamado y quien lo responde, por ejemplo, entre compañeros de trabajo, son asociadas por los encuestados sobre todo con la forma *dime* (43%) -la cual parece ser una respuesta típica en relaciones simétricas (de igual a igual)-, pues aparecía como frecuente en las relaciones familiares, aunque allí era más frecuente para relaciones con diferencia jerárquica y aquí para la igualdad jerárquica. Esta variante es seguida de lejos por opciones de respuesta al llamado como *otra expresión* (21%) o *sí* (16%). *Qué* (12%) y *mande* (6%) aparecen escasamente y *diga/dígame* (3%) es casi nula.

Por otro lado, al cambiar la situación de poder entre conocidos, esto es, mientras mayor es la jerarquía de quien responde el llamado (ej. patrón) y menor la de quien lo hace (empleada doméstica), la valoración de los sujetos arroja una tendencia al uso de expresiones como *diga/dígame* (52%) y -en menor medida- *mande/mándeme* (20%), que pueden denotar lejanía en el vínculo, así como respeto de la jerarquía, frente a *otra expresión* (11%) o *dime* (9%).

Es relevante señalar que las formas como *diga/dígame* vs. *dime* se hacen más frecuentes en las dos situaciones de jerarquía (menor: 38% y mayor: 52%), es decir, tú-usted aquí refleja

⁸⁰ En el cuestionario, las situaciones entre conocidos son las siguientes: 4 y 13, entre compañeros de trabajo (igual jerarquía); 5 y 14, empleada de casa y patrón (menor y mayor jerarquía respectivamente); 6 y 15, jefe y empleado (mayor y menor jerarquía, respectivamente).

la relevancia del factor simetría/asimetría y no necesariamente quizá la diferencia entre si el hablante está en una posición de superioridad o de inferioridad.

Resulta consistente lo obtenido para las relaciones entre conocidos con lo que se encontraba entre familiares en cuanto a que los encuestados consideran que emplearían significativamente más formas como, en este caso específico, *diga/dígame* -típicamente utilizadas para dirigirse a un superior, a alguien de mayor edad o a un desconocido, como se discute más adelante- mientras mayor es la jerarquía de quien responde el llamado (ej. jefe) y menor la de quien lo emite (ej. empleado), en comparación con el resto de las opciones: *otra expresión* (17%), *mande/mándeme* (13%), *sí* (12%), *qué* (3%). De esto también se depende que respuestas como *sí* y *qué* sean elegidas con menor frecuencia en estas situaciones de mayor distancia social entre interlocutores.

En las opiniones sobre la elegibilidad de las formas empleadas para responder un llamado, *mande* en estas situaciones entre conocidos registra también mayores frecuencias cuando los vínculos son jerárquicamente asimétricos (al aumentar la jerarquía, aumenta la percepción de uso): 20% (cuando llama la empleada de la casa y responde el patrón) frente a 13% (cuando llama el jefe y responde el empleado), lo cual contrasta con la creencia de uso de *mande* entre conocidos en situaciones de igualdad (6%).

En resumen, de acuerdo con las elecciones de los encuestados acerca de la variante que creen emplear y su relación con el vínculo y la jerarquía, la más favorecida para cada combinación de factores es la siguiente:

- Entre familiares, cuando el hablante tiene menor jerarquía: *mande*
- Entre familiares, cuando el hablante tiene mayor jerarquía: *dime*
- Entre familiares, cuando hay igualdad jerárquica: *qué*

- Entre conocidos, cuando el hablante tiene menor jerarquía: *diga/dígame*
- Entre conocidos, cuando el hablante tiene mayor jerarquía: *diga/dígame*
- Entre conocidos, cuando hay igualdad jerárquica: *dime*

A partir de los datos de las Tablas 4.8 y 4.9, en la percepción de los sujetos, la respuesta al llamado entre los grupos de familiares y conocidos apunta en direcciones distintas: la tendencia en el grupo de familiares es hacia la elección de *mande* conforme disminuye la jerarquía, mientras que en el grupo de conocidos la tendencia es hacia las formas de *decir* (*dime, diga/dígame*) al aumentar la jerarquía.

Gráficamente, esas tendencias quedarían representadas en un continuum como el de la Figura 4.1:



Figura 4.1 Continuum en la elección de mande según la jerarquía extralingüística

Para conocer las tendencias de distribución de las opciones de respuesta al llamado por jerarquía de acuerdo con las valoraciones de los participantes, véase la Tabla 4.10:

Tabla 4.10 Distribución de expresiones de respuesta al llamado entre desconocidos según jerarquía extralingüística

Expresiones elegidas	Igual jerarquía (desconocido-desconocido)		Mayor jerarquía (hablante: cliente)		Menor jerarquía (hablante: paciente)	
	N	%	N	%	N	%
	qué	9	4%	5	2%	3
sí	60	31%	40	20%	63	32%
dime	23	12%	27	14%	5	3%
diga/dígame	70	36%	84	43%	79	41%
mande/mándeme	11	5%	13	6%	15	8%
otra expresión	23	12%	28	14%	32	16%
Total	194	100%	194	100%	194	100%

Con base en lo que los hablantes creen responder en una situación de llamado entre desconocidos⁸¹ de igual jerarquía extralingüística, esto es, entre iguales (ej. dos desconocidos en la calle), *diga/dígame* (36%) y *sí* (31%) son las opciones que se prefieren con más alta frecuencia. En esta situación, la creencia sobre la elegibilidad de *mande/mándeme* es mínima (5%), tal vez porque, como se ha visto hasta ahora, se considera una opción más factible de respuesta en situaciones donde el intercambio ocurre entre familiares (menor distancia social y/o mayor jerarquía de quien realiza el llamado).

La opinión de los encuestados parece no diferir cuando la secuencia llamado-respuesta ocurre entre desconocidos con una relación jerárquica asimétrica, por ejemplo, cuando el llamado

⁸¹ En el cuestionario, las situaciones entre conocidos son las siguientes: 7 y 16, entre desconocidos en la calle (igual jerarquía); 8 y 17, empleada de estacionamiento y cliente (menor y mayor jerarquía respectivamente); 9 y 18, médico y paciente (mayor y menor jerarquía, respectivamente).

es realizado por el empleado del estacionamiento (menor poder o estatus) y quien lo responde es el cliente (mayor poder).

Así, se tienen de nuevo *sí* (20%) y *diga/dígame* (43%) como respuestas elegibles con más frecuencia en la percepción de los encuestados; *mande/mándeme* (6%) resulta de nuevo mínimamente referida como posible respuesta, incluso también cuando la situación de poder cambia entre los interlocutores, en concreto, cuando quien realiza el llamado tiene una jerarquía extralingüística superior (8%) (ej. un médico) respecto a quien lo responde (ej. el paciente).

Las opciones reportadas como frecuentemente preferidas para estas situaciones (entre desconocidos con distinta jerarquía) siguen siendo *diga/dígame* (41%) y *sí* (32%), quizá por ser consideradas en general por los hablantes como opciones que por defecto (en el caso de *diga/dígame*) sirven para dirigirse a quien no se conoce, a quien tiene un estatus superior o a alguien de mayor edad, o que son más neutras o menos personales (como *sí*).

En suma, en las situaciones de desconocidos hay muy pocas diferencias debidas al factor simetría-asimetría; de igual manera, entre desconocidos, *mande* es poco frecuente en general y, aunque la tendencia de asimetría sigue siendo visible, continúa siendo poco frecuente.

Asimismo, en el intercambio entre desconocidos con distinta jerarquía extralingüística, *mande* figura de modo mínimo como alternativa elegible en la creencia de los encuestados. También es muy baja la elección de *dime*, que prácticamente desaparece en relaciones de asimetría en las que el hablante tiene una jerarquía menor (ej. relación médico-paciente).

En resumen, es llamativo, pero lógico, que *mande* sea significativamente menos empleada en las situaciones entre desconocidos, lo cual permite confirmar su mayor uso en situaciones

entre familiares y, con menor frecuencia, entre conocidos, y, en ambas, con más frecuencia en situaciones asimétricas en términos de poder o jerarquía (de menor a mayor, ej. cuando el llamado es realizado por la señora del quehacer y quien lo responde, el dueño de la casa donde ésta trabaja, o bien, de mayor a menor, como cuando quien llama es el jefe y quien responde, el empleado).

4.5.2 Actitudes según la edad de los participantes

Las elecciones de los sujetos participantes en las dieciocho situaciones se distribuyeron, en promedio, como se aprecia en la Tabla 4.11, donde se recogen las frecuencias por variante en cada uno de los seis grupos etarios.

Tabla 4.11 Frecuencia de respuestas elegidas por tres grupos etarios en la sección de situaciones

Grupos etarios	qué		sí		dime		diga/dígame		<i>mande/mándeme</i>		otra expresión		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
18-30 años	9	11%	13	16%	13	16%	19	23%	12	15%	16	20%	82	42%
31-40 años	4	8%	7	14%	10	21%	13	27%	8	16%	7	15%	48	25%
41-50 años	2	5%	5	13%	8	21%	11	28%	5	13%	8	21%	39	20%
51-60 años	.4	4%	2	20%	3	29%	3	26%	1	9%	1	13%	11	6%
61-70 años	1	7%	2	17%	2	24%	2	22%	1	13%	2	18%	10	5%
+70 años	.2	6%	.3	7%	1	36%	1	29%	1	20%	.1	1%	4	2%
Total N %	17	9%	29	15%	37	19%	49	25%	28	14%	34	%	194	100%

De manera general, en la sección de situaciones, las tres variantes más frecuentemente seleccionadas, en orden decreciente, son las siguientes para cada grupo etario:

18-30 años (N=82/194, 42%): diga/dígame=23% (N=19/82); otra expresión=20% (N=16/82); dime= 16% (N=13/82) y sí= 16% (N=13/82)

31-40 años (N=48/194, 25%): diga/dígame=27% (N=13/48); dime=21% (N=10/48); mande/mándeme=16% (N=12/48)

41-50 años (N=39/194, 20%): diga/dígame=28% (N=11/39); dime=21% (N=8/39); otra expresión= 21% (N=8/39)

51-60 años (N=11/194, 6%): dime=29% (N=3/11); diga/dígame=6% (N=3/11); sí=20% (N=2/11)

61-70 años (N=10/194, 5%): dime=24% (N=2/10); diga/dígame=22% (N=2/10); otra expresión=18% (N=2/10)

+70 años (N=4/194, 2%): dime=36% (N=1/4); diga/dígame=29% (N=1/4); mande/mándeme=20% (1/4).

Una primera apreciación es que los sujetos de todos los grupos de edad creen usar con más frecuencia las variantes formadas con el verbo *decir* (dime y diga/dígame) -a veces alternándose en el primero y el segundo sitios en 4 de los 6 grupos-, casi siempre seguidas en tercer lugar por *otra expresión*. Sí sólo es referida como frecuente, en tercer sitio, en el grupo de 51-60 años. *Mande/mándeme*, según las preferencias de este segmento del cuestionario, sólo figura entre las tres más frecuentemente elegidas en dos grupos (31-40 y +70 años), siempre en tercer orden de frecuencia.

Respecto a *mande* en general, se sabe que ocupa el 14% del total de los datos (N=28/194), cuarto lugar en orden de frecuencia frente a las otras opciones de respuesta y, en particular, según la edad, el grupo de 18-30 años es el que reporta la mayor creencia de uso, tomando en cuenta el número de ocurrencias y su proporción en ese grupo, en contraste con el resto de las variantes: en 82 de 194 respuestas (42%), *mande* representa el 15% (N=12). Los

porcentajes en los grupos siguientes no varían de manera considerable, aunque el número de ocurrencias para los grupos de más mayores es muy pequeño:

31-40 años: 16% (N=8)

41-50 años: 13% (N=5)

51-60 años: 9% (N=1)

61-70 años: 13% (N=1)

+70 años: 20% (N=1)

En resumen, por edad, parece observarse que son los grupos de hablantes más jóvenes los que optan por *mande* con una ligera mayor frecuencia, aunque no hay diferencias muy notorias entre grupos etarios en las respuestas a este cuestionario.

4.6 Tercera sección: preguntas directas

La Tabla 4.12 recoge las respuestas a la pregunta directa acerca de la expresión que los sujetos creen usar con mayor frecuencia al responder un llamado.

Tabla 4.12 Respuestas al llamado evaluadas como más frecuentes

Grupo etario	qué		sí		dime		diga/dígame		mande		otra expresión		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
18-30	12	15%	11	13%	11	13%	20	24%	15	18%	13	16%	82	42%
31-40	2	4%	7	15%	11	7%	15	31%	7	15%	6	13%	48	25%
41-50	3	8%	6	15%	9	23%	13	33%	5	13%	3	8%	39	20%
51-60	0	0%	1	9%	3	27%	5	46%	1	9%	1	9%	11	6%
61-70	1	10%	2	20%	3	30%	1	10%	1	10%	2	20	10	5%
+70	0	0%	1	25%	0	0%	1	25%	2	50%	0	0	4	2%
Total	18	9%	28	14%	37	19%	55	28%	31	16%	25	13%	194	100%

En esta sección, los participantes eligieron la que, en su opinión, consideran la forma que con más frecuencia utilizan para responder al llamado. De manera general, las respuestas más empleadas tomando en cuenta la totalidad de los sujetos son las compuestas a partir del verbo decir, *diga / dígame* (N=55/194, 28%) y *dime* (N=37/194, 19%), seguidas por *mande* (N=31/194, 16%). *Sí* (N=28/194, 14%) y *otra expresión*, que son opciones con una frecuencia similar (N=25/194, 13%), aunque *sí* contrasta con la más baja, correspondiente a *qué* (N=18/194, 9%). Concretamente, en términos de distribución por grupo etario, es posible expresar lo siguiente:

El grupo de los más jóvenes (18-30 años, N=82/194, 42%) valora como más frecuentes respuestas como *diga/dígame* (N=20, 24%) y *mande* (N=15, 18%). De modo semejante, el grupo de 31 a 40 años (N=48/194, 25%) percibe como más frecuentes las mismas formas *diga/dígame* (N=15, 31%) y *mande* (N=7, 15%), además de *sí* (N=7, 15%), aunque con ligera diferencia porcentual respecto del grupo anterior.

En ambos grupos, la forma elegida en tercera posición es *otra expresión*, con cifras no muy distintas: grupo 18-30 años, N=13, 16% y grupo de 31-40 años, N=6, 13%. Se observa una diferencia mayor en el grupo de 41-50 años (N=39/194, 20%), el cual percibe como expresiones más frecuentes *diga/dígame* (N=13, 33%), *dime* (N=9, 23%) y *sí* (N=6, 15%). En este grupo, *mande* es la opción ubicada en cuarto lugar en orden decreciente, con una frecuencia de 13% (N=5); en ese mismo grupo, tanto *otra expresión* como *qué* registran el porcentaje más bajo: 8% (N=3).

En el grupo de 51-60 años (N=11/194, 6%), las frecuencias más altas quedan repartidas prácticamente entre dos respuestas al llamado, *dime* (N=5, 46%) y *diga/dígame* (N=3, 27%), mientras que *mande*, *qué*, *sí* y *otra expresión* sólo alcanzan el 9% (N=1) cada una.

Por último, la respuesta considerada como más frecuente por el grupo de 61-70 años (N=10/194, 5%) es *dime* (N=3, 30%), seguida por *sí* (N=2, 20%) y *otra expresión* (N=2, 20%), mientras que en el último grupo (+70 años, N=4/194, 2%) el terreno queda repartido entre *mande* (N=2, 50%), *sí* y *diga/dígame*, cuya frecuencia es la misma (N=1, 25%).

En este segmento del cuestionario, por lo menos, puede decirse que el grupo que cree emplear *mande* con mayor frecuencia es el de los más jóvenes (18-30 años), aunque no se advierte una diferencia tajante entre éstos y los sujetos de 31-40 y 41-50 años. Tampoco debe soslayarse el hecho de que la frecuencia en la creencia de este uso disminuye conforme aumenta la edad.

Respecto a la pregunta directa acerca de si los encuestados emplean *mande* para responder al llamado, la Tabla 4.13 presenta las frecuencias tanto de quienes reportan creer usar *mande* como las de quienes no.

Tabla 4.13 Porcentajes de uso y no uso de mande por grupo de edad

Grupo etario	Refieren usar <i>mande</i>		Refieren no usar <i>mande</i>		Total	
	N	%	N	%	N	%
18-30	53	65%	29	35%	82	42%
31-40	32	67%	16	33%	48	25%
41-50	26	67%	13	33%	39	20%
51-60	5	46%	6	55%	11	6%
61-70	5	50%	5	50%	10	5%
+70	4	100%	0	0%	4	2%
Total	125	64%	69	36%	194	100%

Puede sorprender que en los seis grupos etarios la respuesta afirmativa fue en casi todos los casos mayor (125 de 194, 64% sujetos) respecto a la negativa⁸² (69 de 194, 36%) y también el hecho de que la diferencia entre los tres grupos etarios más numerosos (18-30, 31-40 y 41-50 años) es casi nula (siempre alrededor del 65%), mientras que la creencia de uso es ligeramente mayor al comparar en conjunto éstos tres con los de 51-60 y 61-70 años, cuyas frecuencias son 46% y 50% respectivamente. Los sujetos mayores de 70 años (4 de 194, 2%) refieren en su totalidad creer emplear *mande*.

En otras palabras, la creencia de uso de *mande* para 169 de 194 sujetos de entre 18 y 50 años es muy regular; por tanto, no puede hablarse de diferencias contundentes por edad en la percepción de empleo de la expresión al menos en este segmento del cuestionario.

En cuanto a la pregunta referente a lo que los sujetos piensan que *mande* transmite cuando lo emplean, es interesante observar la coincidencia en las apreciaciones de los tres primeros grupos etarios; los tres restantes omitieron sus respuestas en este segmento del cuestionario⁸³.

La Tabla 4.14 presenta las ideas asociadas al empleo de *mande* para responder al llamado.

Tabla 4.14 Lo que mande expresa en la opinión de sus usuarios

Grupo etario	Mande expresa:
18-30 años	Atención, amabilidad, respeto, cariño, disposición, costumbre y convención, obediencia entre familiares y de inferiores a superiores.
31-40 años	Atención, educación, cortesía, familiaridad, amabilidad y respeto.
41-50 años	Atención y consideración del otro, efectividad y rapidez de respuesta, servicio.

⁸² Únicamente en el grupo de 51-60 años la respuesta negativa fue apenas mayor: 6 (55%) de los 11 sujetos que conforman dicho grupo creen no emplear *mande* frente a 5 (46%) que sí creen usarlo.

⁸³ La mayoría de los participantes omitió su respuesta en esta pregunta. Lo que la Tabla 4.14 presenta son únicamente las creencias de quienes sí respondieron. Las omisiones (177/194) se reparten del siguiente modo: en el grupo de 18-30 años, 74/82; en el grupo de 31-40 años, 42/48; grupo de 41-50 años, 36/39. En los tres grupos restantes ningún participante emitió opiniones al respecto: grupo de 51-60 años, 0/11; 61-70 años, 0/10 y grupo de +70 años, 0/4.

Como se aprecia en la tabla, los tres grupos de edad que respondieron esta pregunta relacionan *mande* tanto con respeto como con amabilidad y atención. Aquí resulta llamativo que sean los jóvenes quienes vinculen el empleo de la variante con la obediencia, lo cual puede encontrar explicación en el hecho de que se utiliza para dirigirse a los padres y a los mayores en la familia, así como a los superiores (en congruencia con los hallazgos del resto de las secciones del cuestionario).

Asimismo, llama la atención también que los encuestados perciban claramente la ocurrencia de esta expresión como una “costumbre” en ámbitos familiares o en aquéllos donde los lazos interpersonales son valorados como importantes y por ello es necesario externar “consideración”, “disposición”, “servicio” e, incluso, “cariño”, como refieren los participantes.

En general, como puede estimarse, las respuestas entre los tres grupos son coincidentes. *Mande* es valorado como una respuesta entre gente perteneciente al círculo “familiar” a quien se le muestra “atención”, “respeto”, “disposición” y “amabilidad” principalmente.

Otro aspecto llamativo es el concerniente a las razones de quienes respondieron no emplear *mande*, entre las cuales destacan las enlistadas en la Tabla 4.15.

Tabla 4.15 Razones de no uso de mande en la opinión de los encuestados por grupo de edad

Grupo etario	Razones para no emplear <i>mande</i>
18-30 años	<ul style="list-style-type: none"> -Implica que la otra persona me dé órdenes; me recuerda la educación familiar. -Sólo utilizo <i>mande</i> cuando se trata de una autoridad para mí o de algún familiar de mayor jerarquía. -Acostumbro a usar otra expresión. -Es excesivamente servil.

	<ul style="list-style-type: none"> -En mi familia no se acostumbra y es extraño pronunciarlo. -Proviene de la subordinación; no me siento cómoda con la expresión. -Hay otras formas de ser cortés sin usar el verbo mandar. -Me parece poco correcto. -Tuve conciencia de lo que implica y lo evito. -Sólo lo uso con mis abuelas porque representa respeto. -Lo evito porque es una manera de dejar que otro ejerza cierto poder sobre mí. -Sólo lo uso con personas mayores. -Me parece obsoleto. -Se me hace muy formal. -No me agrada el sentido de sometimiento que tiene. -No me gusta sentirme mandado, aunque no me vayan a dar una orden. -Implica una relación desigual de trato donde yo estaría en la posición de ser mandado o dirigido. -Porque me explicaron que viene de “mándeme”, respuesta que daba la servidumbre ante los capataces durante la colonia.
30-41 años	<ul style="list-style-type: none"> -Hay respuestas más precisas. -Es lenguaje esclavista. -Sólo la uso cuando debo ser demasiado cortés, aunque me parece muy colonial o de dominio. -Me hicieron sentir que era una respuesta de sumisión. -Me parece inadecuado. -Por rebelarme contra mis padres. -No lo siento natural. -No me gusta que me manden. -Siento que los otros me ven como inferior. -Implica sometimiento. -Es una respuesta de subordinación. -Sólo lo uso con familiares, mamá y papá.
41-50 años	<ul style="list-style-type: none"> -Sólo lo uso conscientemente con una persona de mi familia muy mayor a quien considere que debo mostrar respeto jerárquico.

	<ul style="list-style-type: none"> -Me parece anticuado. -Me parece inapropiado para estos tiempos. -Aunque es una expresión educada, demuestra sumisión y respeto en espera de órdenes. Sólo con mis padres. -No me agrada el significado y no acostumbro usar la expresión. -Porque representa sumisión y es parte de un lenguaje colonizado. -Me parece servil. -No lo considero una respuesta adecuada. -Prefiero respuestas más directas tales como <i>sí, dime, enseguida</i>. - Refleja sumisión; sólo lo empleo para padre y abuelo. -Siento que es como una orden y tal vez no pueda hacerlo.
51-60 años	<ul style="list-style-type: none"> -Es señorial, colonizante. -No me gusta el significado por su connotación original. -Los tiempos cambian y ya no se usa o se usa muy poco. -Porque en la expresión <i>dígame</i> está implícito el respeto hacia la persona que me habla. -No acostumbro que me manden sin saber el contexto.
61-70 años	<ul style="list-style-type: none"> -Lo uso de manera muy restringida con personas a quienes reconozco autoridad moral. -No me enseñaron a contestar así. -Pasó de moda; significaba subordinación. -Está ya fuera de uso. -Sólo lo uso con mi papá.
+70 años	---

La Tabla 4.15 permite notar las coincidencias entre quienes reportan no emplear *mande* en los distintos grupos de edad. De modo general, el no empleo de la expresión está motivado por su asociación con ideas negativas que resultan comunes para el resto de los hablantes

y que coinciden, a su vez, con las opiniones vertidas no sólo en el resto de las secciones del instrumento, sino también en foros, sitios web y redes sociales.

Tales valoraciones pueden agruparse de acuerdo con tres criterios: uno temporal, otro actitudinal y uno más situacional, es decir, por un lado, *mande* es visto como una variante “fuera de uso”, “anticuada”, “pasada de moda” y “obsoleta”; por otro, se vincula con actitudes como el sometimiento, la sumisión, la subordinación, el servilismo, la dominación, la colonización y la esclavitud, al mismo tiempo que con el “respeto”, la “educación” y la “cortesía”; un último aspecto es el relativo a la situación o ámbito de uso donde *mande* se “acostumbra”: la familia (abuelos, padres), personas mayores, personas con algún tipo de autoridad o jerarquía.

En cuanto a la percepción de los encuestados acerca de quiénes consideran que emplean más *mande*, las respuestas se distribuyen por grupo de edad como se presenta en la Tabla 4.16. Dicha pregunta ofrecía la posibilidad de seleccionar más de una respuesta.

Tabla 4.16 Percepción acerca de quiénes emplean mande por grupo de edad

Grupo etario	Lo emplean los jóvenes		Lo emplean los adultos		Lo emplean los mayores	
	N	%	N	%	N	%
18-30 años	26/82	32%	65/82	79%	40/82	49%
31-40 años	7/48	15%	36/48	75%	24/48	50%
41-50 años	2/39	5%	27/39	69%	28/39	72%
51-60 años	0/11	0%	9/11	82%	9/11	82%
61-70 años	1/10	10%	4/10	40%	8/10	80%
+70 años	0/4	0	2/4	50%	3/4	75
Total	36/194	19%	143/194	74%	112/194	58%

A partir de las frecuencias de la Tabla 4.16, pueden hacerse las siguientes consideraciones:

-En general, la mayor parte de quienes respondieron atribuyeron el empleo de *mande* “a los adultos” (74%), en menor proporción “a los mayores” (58%) y pocos participantes lo adjudicaron “a los jóvenes” (19%).

-El grupo de 18-30 años opina que en mayor medida son los adultos (N=65/82, 79%) quienes hacen uso de esta variante de respuesta al llamado frente al 49% (N=40/82) y al 32% (26/82) que señalan respectivamente a las personas mayores y a los jóvenes, con porcentajes bastante menores en comparación.

-El resultado es similar en el siguiente grupo de edad (31-40 años), en el cual los encuestados mencionan también a los adultos (N=36/48, 75%) como los principales usuarios de *mande*, seguidos por los mayores (N=24/48, 50%) y, en menor medida, por los jóvenes (N=7/48, 15%).

-No obstante, el grupo de 41-50 años percibe a las personas mayores como los usuarios más frecuentes de *mande* (N=28/39, 72%) frente a los adultos (N=27/39, 69%) y a los jóvenes (N=2/39, 5%).

-Para el grupo de 51-60 años, la percepción de los usuarios más frecuentes de *mande* se reparte en la misma proporción entre los adultos y las personas mayores en un 81.8% (N=9/11). En cambio, en la opinión de los últimos dos grupos (61-70 años y +70), los usuarios más frecuentes de la expresión son los mayores en un 80% (N=8/10) y 75% (N=3/4), seguidos por los adultos en un 40% (N=4/10) y 50% (N=2/4) respectivamente. De acuerdo con las opiniones de estos tres últimos grupos, el empleo de *mande* se atribuye a los jóvenes en porcentajes considerablemente mínimos o nulos (0-10%), como muestra la tabla.

Estos datos parecen coincidir con los reportados en la cuarta sección del cuestionario, donde los encuestados usan una escala valorativa para mostrar acuerdo o desacuerdo con ciertas aseveraciones relativas al uso de la expresión; en este caso, como se verá en la Tabla 4.21, manifiestan desacuerdo respecto a que sean los jóvenes los hablantes que más eligen *mande* para responder al llamado y sólo un 46% reporta estar de acuerdo en esta afirmación.

Respecto al género (masculino o femenino) reportado como mayor usuario de *mande*, la distribución es la que muestra enseguida la Tabla 4.17.

Tabla 4.17 Género que emplea *mande* con más frecuencia en la opinión de los encuestados

Grupo etario	Lo usan más las mujeres		Lo usan más los hombres	
	N	%	N	%
18-30	73/82	89%	55/82	67%
31-40	46/48	96%	25/48	52%
41-50	38/39	97%	25/39	64%
51-60	9/11	82%	7/11	64%
61-70	9/10	82%	4/10	40%
+70	3/4	75%	2/4	50%
Total	178 / 194	92%	118 / 194	61%

Como se estima a partir de la Tabla 4.17, el género considerado por todos los grupos de participantes en la encuesta como el que utiliza *mande* con más frecuencia es el femenino (N=178/194, 92%). El grupo que, de acuerdo con la percepción, atribuye el mayor uso de *mande* a las mujeres es el de 41-50 años (N=38/39, 97%). Por otro lado, los encuestados opinan en general que los hombres son usuarios menos frecuentes de *mande* (N=118/194, 61%) frente a las mujeres.

Puede asumirse entonces una coincidencia en las percepciones de los diferentes grupos de edad respecto a que es el género femenino el que más emplea esta forma de responder al llamado, aunque la diferencia en la proporción de *mande* por género no es necesariamente tan significativa: 178 mujeres frente a 118 hombres. Cabe aclarar que los participantes podían elegir más de una opción para responder esta pregunta.

En lo relativo a las personas con quienes los participantes perciben la mayor ocurrencia de *mande*, los resultados se presentan en la Tabla 4.18. De modo similar a los casos anteriores, en esta pregunta los participantes podían optar por más de un inciso para responder.

Tabla 4.18 Interlocutores con quienes se emplea mande según los encuestados

Grupo etario	Se usa entre iguales		Se usa de inferior a superior		Se usa de superior a inferior	
	N	%	N	%	N	%
18-30 años	33/82	40%	66/82	81%	17/82	21%
31-40 años	17/48	35%	37/48	77	6/48	13%
41-50 años	17/39	44%	29/39	74%	4/39	10%
51-60 años	2/31	18%	9/11	82%	1/11	9%
61-70 años	5/10	50%	7/10	70%	0/10	0%
+70 años	1/4	25%	1/4	25%	2/4	50%
Total	75/194		149/194		30/194	

En general, la creencia de mayor empleo de *mande* se ubica, de acuerdo con las respuestas de todos los grupos, en las situaciones en las cuales un individuo jerárquicamente inferior responde al llamado de un superior (las frecuencias giran en torno al 60-70% en promedio), mientras que el menor empleo se advierte en aquellas donde un superior responde a un inferior (las frecuencias se sitúan alrededor del 17-20% en promedio). Las frecuencias se reparten del modo siguiente:

-El grupo de edad donde se ubica una mayor creencia de uso de *mande* entre iguales es el de 61-50 años (N=5/10, 50%), seguido por el de 41-50 años (N=17/39, 44%) y el de 18-30 años (N=33/8, 40%); las diferencias en proporción entre casi todos los grupos son muy sutiles, excepto por el grupo de 51-60 años, cuyo porcentaje es contrastante frente al resto (N=2/31, 18%).

-Según lo referido en el instrumento, la percepción respecto al mayor empleo de *mande* entre un interlocutor inferior y otro superior en jerarquía se distribuye de la siguiente forma: el grupo de 51-60 años y el de 18-30 años, 82% (N=9/11) y 81% (N=66/82) respectivamente; enseguida, 31-40 años (N=37/48, 77%), 61-70 años (N=41-50 años, 74%), 61-70 años (N=7/10, 70%). El último grupo etario, +70, muestra una enorme diferencia frente los otros al registrar un porcentaje bastante más bajo: 25% (N=1/4).

-En lo relativo a las situaciones de empleo de *mande* entre un individuo jerárquicamente superior y otro inferior, los porcentajes se distribuyen como sigue: la creencia de mayor uso se ubica en el grupo de +70 años, con un 50% (N=2/4); en segundo lugar, en el grupo de 18-30 años (N=17/82, 21%); en tercero, en el grupo de 31-40 años (N=6/48, 13%); en cuarta posición, el de 41-50 años (N=4/39, 10%); el grupo de 51-60 años se coloca en quinto (N=1/11, 9%) y en el último sitio, el grupo de 61-70 años (N=0/10, 0%).

En lo concerniente a la pregunta directa acerca de las situaciones en las cuales los usuarios estiman emplear *mande*, hubo numerosas omisiones⁸⁴ en cada grupo de edad; sin embargo, en las respuestas de quienes decidieron opinar, se observan ideas coincidentes. La Tabla 4.19 despliega, por grupo etario, la serie de apreciaciones⁸⁵ de los participantes en la encuesta.

Tabla 4.19 Valoración de las situaciones y personas con quienes se usa mande con más frecuencia

Grupo etario	Situaciones o personas con las que se usa más <i>mande</i>
18-30 años	<ul style="list-style-type: none"> -Con adultos mayores -Casi con cualquier persona que me hable -Casi en cualquier situación, con la mayoría de las personas -Casi siempre -Con desconocidos o personas mayores -Con familia y conocidos cuando me llaman -Con familiares mayores, ancianos, sobre todo -Con gente adulta, adulta mayor y gente desconocida -Con mi abuela o mis profesores -Con mi mamá y papá, con mi pareja, cuando me hablan por mi nombre -Con mis abuelos, mi papá o mi jefe -Con personas mayores, con jerarquía mayor, desconocidos

⁸⁴ Grupo de 18-30 años: 74/82 omisiones; grupo de 31-40: 42/46; grupo de 41-50: 36/39; grupo de 51-60: 11/11; grupo de 61-70: 10/10; grupo de +70: 4/4.

⁸⁵ Se eligen las más representativas o llamativas por grupo de edad.

	<ul style="list-style-type: none"> -Con personas adultas -Con personas cercanas a mí y en situaciones cotidianas -Con personas mayores a mí, pero depende de la cercanía o parentesco que tenga con ellas. Incluso mezclo el “mande” con el “tuteo” -Con personas mayores que yo, de confianza o personas de relativa confianza -Con superiores laborales, mi pareja o mi madre -Con superiores, bien sean personas de la tercera edad o alguien con un cargo más alto al mío -Cortesía con personas de confianza -Cuando es con gente de menos confianza -Cuando me hablan personas mayores a mi edad o cualquiera que merezca mi respeto -Cuando me llaman mis padres y mi jefe. En ocasiones también cuando alguien adulto o de autoridad (como maestros, directores, etc.) me llama -Cuando me llaman personas a las que les debo respeto, por ejemplo, personas mayores de mi familia o mi jefe -Cuando me llaman por mi nombre -Cuando no entiendo lo que me quieren decir -Cuando no hay cercanía con la persona -En cualquier tipo de situación, a todo tipo de personas -Con personas de mi edad -Familiares y ajenos -Más que nada cuando no me doy cuenta, prefiero conscientemente no usarlo, no me gusta, pero pienso que cuando estoy cómoda entre familia o amigos cercanos -Mayormente con mi familia o con personas mayores, aunque no sean cercanas -Mi familia o mi jefe -Mucha confianza para hablar con tacto o amabilidad -Padres, profesores, familia -Personas jerárquicas o laboralmente subordinadas a mí, como personas de limpieza o alumnos -Situaciones formales o personas con mayor autoridad
<p>31-40 años</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Con familia -Con jefes, personas desconocidas, mayores de edad que yo o familiares mayores de edad -Con las personas mayores, sobre todo con las que guardo una relación de afecto y respeto, y es mi forma de decirles que estoy ahí para ayudarlos. A las personas mayores o poco familiares para mí y que no son parte de la esfera de mis afectos sólo les respondo con <i>diga/dígame</i> -Con personas ajenas a mi entorno -Con personas de confianza o allegadas, como la familia -Con personas de cualquier edad -Con personas de jerarquía más alta -Con personas desconocidas o poco cercanas -Con personas por quienes siento respeto y admiro -Con personas que conozco -Con personas que no conozco o trato por primera vez -Con personas que no tengo familiaridad o mayores que yo -Con todos, menos con extraños -Con una autoridad -Cuando me llama algún familiar o jefe -Cuando me hablan mis padres -Cuando me hablan personas mayores -Cuando me llaman por mi nombre -Cuando no oí bien o alguien se dirige a mí -Cuando tengo que responder de manera cortés

	<ul style="list-style-type: none"> -Generalmente con la mayoría de las personas/situaciones, excepto quizá con las más cercanas o de más confianza -Gente adulta mayor -Papás, personas mayores, jefes o superiores -Prácticamente con todas las edades, aun hablando por teléfono, pero en persona, con adultos o gente mayor que yo -Sólo con mis papás -Todos
41-50 años	<ul style="list-style-type: none"> -Casi para todo -Con familiares, en especial con personas de la tercera edad -Con mi madre y personas mayores o incluso con personas de mi familia como mis hijos, por ejemplo, conviviendo en casa -Con mis familiares -Con mis padres y jefes de trabajo -Con personas de jerarquía o por respeto a su edad -Con personas mayores -Creo que sólo con mis papás y con muy buenos amigos (para mí no posee el significado de mandar y obligar, sino que tiene otra connotación de “atención total” y “caring”) -En relaciones formales -En situaciones formales -En todas las situaciones y con todas las personas -Familia, amigos, conocidos -Padres y abuelos -Para atender llamados de las personas de la tercera edad -Personas mayores o con autoridad -Con todas -Con cualquiera que me llame
51-60 años	<ul style="list-style-type: none"> -Con familiares que sean mayores -Con adultos en general -Con mayor edad o jerarquía que yo, y cuando no tengo confianza -Con mi madre, esposo, tíos -Con personas de mayor respeto
61-70 años	<ul style="list-style-type: none"> -Casi con todas las personas -Con personas desconocidas o en situaciones en las que no he entendido qué pasa -Con todas -Con extraños, mayores -Mayores o cuando las desconozco
+70 años	<ul style="list-style-type: none"> -Con las personas mayores o con algún rango de autoridad laboral o moral -Con las personas mayores y que no conozco -En situaciones con cierta formalidad -Las relaciones con la autoridad en trabajos formales como superiores

Por un lado, con base en la información de la Tabla 4.19, puede afirmarse que la enorme coincidencia entre los grupos lleva a suponer que la edad de los hablantes no constituye un factor determinante de diferencias en cuanto a las percepciones de uso de *mande*. Dicho de

otro modo, es posible hablar de actitudes y percepciones generalizadas de los hablantes más que de creencias diferenciadas en función de la edad.

Por otro lado, resultan indiscutibles tanto la amplitud de uso de *mande* como su efectividad y productividad como respuesta al llamado en una variedad de situaciones que van desde las que los encuestados consideran “cotidianas” hasta las más “formales” (por ejemplo, en el ámbito laboral), independientemente del vínculo, la edad o la jerarquía entre los interactuantes, ya que, como se advierte en sus respuestas explícitas, *mande* ocurre cuando un llamado es emitido por familiares, como padres o abuelos, con amigos, con conocidos (gente de “confianza” o “cercana”), con desconocidos (“extraños, ajenos”, gente de “menos confianza o cercanía”), con gente que ostenta cierta jerarquía o autoridad (profesores, jefes) y con personas de la misma o de mayor edad.

Las opiniones parecen apuntar, por tanto, hacia un empleo generalizado que abarca una gama considerable de ámbitos, situaciones y vínculos, puesto que –como varios de los encuestados reconocen- se sirven de la expresión con “todas las personas” o en “todas las situaciones”, es decir, admiten la versatilidad de esta forma de respuesta al llamado. Incluso, hay señalamientos que dejan ver claramente que los usuarios tienen conciencia de la otra función de *mande*, esto es, cuando es un recurso de solicitud de repetición o de aclaración de lo dicho con anterioridad por el interlocutor.

4.7 Cuarta sección: enunciados valorativos escalares

En este último segmento del cuestionario, los encuestados calificaron cada enunciado propuesto según una escala de 1 a 5, donde ellos indicaron su grado de mayor desacuerdo

con los números 1 y 2, y de mayor acuerdo, con 4 y 5; el número 3 de dicha escala correspondía a la posición neutral *ni de acuerdo ni en desacuerdo*.

Para analizar los resultados obtenidos en esta sección, se reagruparon temáticamente los 18 incisos en 5 bloques referentes a 1) la frecuencia de uso de *mande*, 2) quiénes lo usan, 3) con quiénes se usa *mande*, 4) lo que transmite y 5) la pertinencia de su uso. Esta organización permite estimaciones comparativas en términos porcentuales respecto a las tendencias en las opiniones de los participantes y, al mismo tiempo, identificar puntos de congruencia o incongruencia entre los aspectos evaluados no sólo en esta parte, sino también en el resto de las que componen el instrumento.

La Tabla 4.20 presenta los incisos ordenados temáticamente con sus respectivos porcentajes basados en el grado de mayor desacuerdo, el grado neutral y el de mayor acuerdo.

Tabla 4.20 Porcentajes según la escala valorativa de enunciados relativos al empleo de mande

Temática	Incisos	En desacuerdo o muy en desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo o muy de acuerdo		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Frecuencia de uso de <i>mande</i>	a) se usa poco/está desapareciendo	66	34	65	34%	63	33%	194	100%
Quién usa <i>mande</i>	b) jóvenes	90	46%	72	37%	32	17%	194	100%
	i) gente “ignorante, de pueblo”	161	83	24	12%	9	5%	194	100%
	m) servidumbre	101	52%	52	27%	41	21%	194	100%
	n) gente con rango y poder	123	63%	55	28%	16	8%	194	100%
	r) adultos y personas mayores	29	15%	39	20%	126	65%	194	100%
Con quiénes se usa <i>mande</i>	d) entre iguales	67	35%	55	28%	72	37%	194	100%
	e) con extraños y superiores	74	38%	56	29%	64	33%	194	100%
	f) con mayores, familiares, amigos y conocidos	25	13%	52	27%	117	60%	194	100%
	k) no en ámbito laboral	109	56%	46	24%	39	20%	194	100%
	l) de superior a inferior	114	59%	59	30%	21	11%	194	100%

Lo que transmite <i>mande</i>	c) sumisión, servilismo; es humillante	118	61%	36	19%	40	21%	194	100%
	h) educación, amabilidad, respeto	41	21%	43	22%	110	57%	194	100%
	j) pusilanimidad, falta de carácter, complejo de inferioridad	148	76%	29	15%	17	9%	194	100%
	o) respeto a la autoridad y formalidad	38	20%	46	24%	110	57%	194	100%
	q) educación, cortesía; adecuado en cualquier situación	54	28%	43	22%	97	50%	194	100%
Adecuación de <i>mande</i>	g) expresión incorrecta, innecesaria; debe evitarse	107	55%	42	22%	45	23%	194	100%
	p) apropiada para matizar respuestas directas como “qué”	22	11.3	29	15%	143	74%	194	100%

4.7.1 Incisos relativos a la frecuencia de uso de *mande*

En el cuestionario, únicamente el inciso a) alude a la frecuencia de uso de la expresión: *mande* se usa poco porque está desapareciendo. Como se advierte en la Tabla 4.20, la opinión de los participantes en la encuesta se reparte entre las tres posiciones valorativas de la siguiente manera: 66/194 (34%) están en desacuerdo o muy en desacuerdo; 63/194 (33%), de acuerdo y 65/194 (34%) asumen una posición intermedia; este reparto tan equitativo puede hacer pensar que no existe una opinión marcada respecto a si *mande* está, o no, en curso de desaparecer.

4.7.2 Incisos relativos a *quiénes usan mande*

Los enunciados agrupados aquí son aquéllos que claramente expresan una serie de rasgos de los hablantes que, según quienes respondieron al cuestionario, emplean *mande*: b) jóvenes, i) gente “ignorante” y “de pueblo”, m) servidumbre, n) gente con rango y poder y r) adultos y personas mayores. La percepción respecto a que se trata de una forma empleada por jóvenes se concentra, en un 46% (N=90/194), en la posición de desacuerdo, mientras que quienes

están de acuerdo son un porcentaje bastante menor en comparación (N=32/194, 17%); los sujetos situados en la posición neutral siguen de cerca en porcentaje a quienes no están de acuerdo: 37% (N=72/194).

En cuanto a si es una expresión propia de la “gente ignorante” y “de pueblo”, la creencia mayoritaria se orienta hacia el desacuerdo en un 83% (N=161/194), es decir, no consideran la expresión como propia de un grupo estigmatizado socialmente. En contraste, un porcentaje bastante menor -y casi nulo- es el de aquellos sujetos cuya postura es de total acuerdo (N=9/194, 5%). La postura intermedia alcanza asimismo un porcentaje mínimo (N=24/194, 12%).

En cambio, las opiniones referentes a si *mande* es una expresión propia de la servidumbre se orientan en mayor medida al desacuerdo (N=101/194, 52%), mientras que en proporción similar quedan repartidas entre la neutralidad (N=52/194, 27%) y el acuerdo (N=41/194, 21%). De modo semejante, se aprecian mayores porcentajes de desacuerdo (N=102/194, 53%) en cuanto a si *mande* es una expresión empleada por gente con rango y poder. En este inciso, el porcentaje de sujetos que expresan acuerdo es casi nulo (N=16/194, 8%).

Estos datos pueden sugerir que, entre quienes respondieron esta encuesta, el empleo de *mande* parece, en general, no asociarse a un grupo de hablantes jóvenes, puesto que la mayoría aquí se decanta por el desacuerdo, lo cual parece congruente con lo mencionado líneas arriba en la sección de respuestas explícitas donde los encuestados asocian el uso más frecuente de *mande* con los adultos y mayores. Estas opiniones tampoco parecen reflejar una asociación marcada de *mande* con grupos sociales con o sin algún tipo de “rango” o “poder”

social, es decir, por lo menos en las respuestas de los encuestados, no existe una manifestación explícita de estigma social.

4.7.3 Incisos relativos a *con quiénes se usa mande*

Los incisos pertenecientes a este grupo temático son los siguientes: d) *mande* se usa entre iguales, e) es una expresión apropiada con extraños y superiores, f) se emplea para dirigirse a los mayores, familiares, amigos y conocidos, l) de superior a inferior y k) no se emplea en el ámbito laboral.

En esta parte, parece quedar claro -a partir de los datos de la tabla- que, en lo referente a los incisos d) y e), el reparto entre las tres posiciones de la escala se distribuye de manera uniforme (en todas, alrededor del 30%), lo cual resulta contrastante con el porcentaje de acuerdo del inciso f), que es del 60% (N=117/194). Este dato puede sugerir, desde el punto de vista de los encuestados, un espectro amplio en el empleo de la expresión al ocurrir en situaciones diversas y con diferentes interlocutores, lo cual se sostiene también al revisar la sección en la cual los participantes en la encuesta vierten libremente su opinión respecto a cuándo y con quiénes emplean *mande* (Tabla 4.19).

En lo concerniente a si *mande* es una expresión utilizada por un “superior” para dirigirse a un “inferior”, hay más desacuerdo (N=114/194, 59%) que acuerdo (N=41/194, 21%), dato que también coincide con lo reportado líneas arriba en términos de jerarquía extralingüística (*mande* se cree más frecuente cuando quien responde el llamado está en una posición de menos poder, por ejemplo, el empleado y su jefe, o el nieto y el abuelo).

En lo tocante a si *mande* es una expresión que ocurre en el ámbito laboral, los encuestados nuevamente optan por una postura de desacuerdo (N=109/194, 56%), de ahí que para muchos

sea quizá un ámbito menos frecuente en comparación con otros, lo cual puede sugerir un reconocimiento de los participantes de un mayor empleo de la expresión en situaciones en las cuales los interlocutores son familiares o amigos.

4.7.4 Incisos relativos a *lo que transmite mande*

El contenido de los incisos de este grupo temático se relaciona con los valores atribuidos por los hablantes a esta expresión. Los incisos agrupados aquí son c) *mande* refleja sumisión, servilismo y, por tanto, es humillante; h) denota educación, amabilidad y respeto, j) refleja pusilanimidad, falta de carácter y complejo de inferioridad, o) denota respeto a la autoridad y formalidad al usarse con mayores y superiores, es adecuada en cualquier situación porque denota educación y cortesía.

En lo referente a las valoraciones negativas del inciso c), los porcentajes se concentran sensiblemente en el extremo del desacuerdo (N=118/194, 61%). Esto parece hacer patente una actitud más positiva hacia la expresión, vinculada más a su aceptación social que al rechazo.

En continuidad con la evaluación negativa de *mande* como indicio de pusilanimidad, falta de carácter y complejo de inferioridad de quien responde utilizándola (inciso j), la tabla presenta el reparto de las opiniones concentrando el mayor porcentaje también en el extremo del desacuerdo (N=148/194, 76%). Esto da cuenta más categóricamente de las asociaciones de la expresión entre quienes respondieron la encuesta y coincide con las evaluaciones del inciso anterior, por lo menos en términos de creencias y percepciones.

Acerca de las afirmaciones de los incisos h) y o), relativas a *mande* como forma mediante la cual se expresa educación, amabilidad, respeto, cortesía y por tanto es útil en cualquier

situación, los encuestados expresan acuerdo en su mayoría (en ambos casos, alrededor del 50%) –en congruencia con secciones anteriores donde se pide explícitamente su punto de vista respecto a lo que *mande* transmite-; el desacuerdo y la neutralidad, en ambos casos, se reparten de manera uniforme en proporciones que giran en torno al 20%.

4.7.5 Incisos relativos a la pertinencia de uso de *mande*

En este grupo se incorporaron los incisos de los enunciados g) *mande* es una expresión incorrecta e innecesaria que debe evitarse y p) es apropiada para matizar respuestas directas como “qué”. Un 55% (N=107/194), esto es, más de la mitad de los encuestados, manifiesta no estar de acuerdo respecto a que es inadecuado utilizarla y por tanto debe evitarse. Estas proporciones revelan una evaluación positiva respecto a *mande* al considerarla una expresión útil y funcional, lo cual puede confirmarse también a partir de lo referido por los encuestados en otras secciones de la encuesta donde externan abiertamente un punto de vista coincidente.

La Tabla 4.20, a simple vista, permite percatarse de que las valoraciones respecto a las temáticas puestas a prueba se concentran, en la mayoría de las respuestas, en las posiciones de más aceptación respecto al empleo de *mande*, las cuales parecen mantenerse con regularidad y, pese a marchar en paralelo a las opiniones portadoras de valoraciones negativas detrás de las cuales pueden advertirse actitudes de rechazo, siguen siendo predominantes. Así, este patrón puede significar que existe claridad entre los hablantes sobre el empleo de *mande*, según se ha visto a lo largo de las secciones del cuestionario, dada una creencia de uso bastante extendida y generalizada, es decir, los hablantes reconocen su amplio espectro de uso y parecen entenderlo más como un continuum y (mucho) menos como instancias excluyentes.

Otra consideración, hasta este punto, es que los sujetos atribuyen al empleo de *mande* -por lo menos en sus creencias- rasgos relacionados con aspectos “socio-interpersonales” como la jerarquía o la posición de poder, la distancia y la “clase”.

4.8 Recapitulación

A modo de cierre del capítulo, se recuperan los hallazgos más relevantes derivados de la aplicación del cuestionario:

-En la creencia sobre la realización de la respuesta al llamado, las expresiones reportadas como de mayor uso son *dime* o *diga/dígame*; enseguida, *otra expresión*; en tercer lugar, *mande* y *sí*; la selección menos frecuente es *qué*.

-En la elección de *mande* influyen rasgos de naturaleza “socio-interpersonal” como la jerarquía o la posición de poder, la distancia social y la “clase”.

-Tomando en cuenta el vínculo de los interlocutores, a mayor cercanía o familiaridad se percibe un mayor uso de *mande* y, a menor cercanía o familiaridad, *mande* parece menos frecuente (ej. entre desconocidos). También se considera más frecuente en las situaciones asimétricas con familiares y con conocidos (de menor a mayor), así como con los adultos y mayores.

-La mayoría de los sujetos relaciona *mande* tanto con respeto como con amabilidad y atención; los jóvenes lo asocian con la obediencia, al utilizarlo con los padres y los mayores en la familia, así como con los superiores. En general, *mande* se valora como una “costumbre” en la familia (abuelos, padres) y con personas mayores o con algún tipo de autoridad o jerarquía al reflejar “atención”, “respeto”, “disposición” y “amabilidad”.

-El no empleo de la variante está motivado por su asociación con ideas negativas comunes entre los hablantes: *mande* es percibido como una forma “fuera de uso”, “anticuada”, “pasada de moda” y “obsoleta”, vinculada además con ideas de “sometimiento”, “sumisión”, “subordinación”, “servilismo”, “dominación”, “colonización” y “esclavitud”, aunque también con “respeto”, “educación” y “cortesía” en el caso de su empleo.

-La mayor parte de los encuestados atribuye el empleo de *mande* “a los adultos”, en menor proporción “a los mayores” y muy pocos participantes lo adjudicaron “a los jóvenes”.

-El género considerado por todos los grupos de participantes en la encuesta como el que más utiliza *mande* es el femenino.

-Las opiniones no reflejan una creencia clara respecto a si *mande* está, o no, en curso de desaparecer.

-Los sujetos no atribuyen la expresión a grupos con rango y poder ni socialmente estigmatizados.

-Es posible hablar de actitudes y percepciones generalizadas de los hablantes sobre la amplitud de uso, versatilidad, efectividad y productividad de *mande* en una diversidad de ámbitos, situaciones y vínculos: *mande* les resulta útil y funcional como medio para expresar educación, amabilidad, respeto, cortesía, por lo cual se percibe -con regularidad- una actitud vinculada más a su aceptación social que al rechazo, pese a las valoraciones negativas paralelas.

CAPÍTULO 5

5. DISCUSIÓN

5.1 Introducción

Aunque en la revisión de literatura no se ha encontrado hasta el momento ningún estudio que haya atendido el fenómeno de la variación en la respuesta al llamado, el hecho de observar cómo se realiza en la interacción de los hablantes dio lugar a hipótesis relativas a los factores externos e internos que podrían jugar un papel en la distribución de las variantes de la variable analizada en el español mexicano, a saber, *sí, dime, diga/dígame, qué, otras expresiones y mande*, las cuales se reforzaron al recoger las impresiones de los hablantes -plasmadas en sus creencias de uso de la lengua. Para poner a prueba tales predicciones, en el análisis estadístico de los datos se incluyeron varios grupos de factores y los resultados se presentaron en el capítulo 3.

En el presente capítulo, se discuten los resultados de dicho análisis en relación con las hipótesis propuestas y las preguntas teóricas planteadas en el capítulo 2. A fin de abordar esas preguntas, los resultados del análisis estadístico se complementan con observaciones cualitativas en torno al fenómeno estudiado en el apartado 5.1. En el 5.2, se revisan las hipótesis acerca de que los factores sociales, y algunos discursivos, ejercen una influencia en la elección de la respuesta con *mande*. Así, se discute el efecto del vínculo interpersonal, la situación de poder extralingüístico entre los hablantes, el contenido del turno anterior

(el llamado) y del sexo en la variación examinada en este trabajo, tanto en los datos reales como en el cuestionario de actitudes y creencias.

En la sección 5.3, se comentan las variables que operacionalizan rasgos sociodemográficos del hablante para determinar si existe o no un cambio en marcha de la variable pragmático-discursiva analizada. La sección 5.4 desarrolla la influencia de las variables discursivas (contenido y formalidad del turno iniciativo) en la respuesta al llamado con *mande*. Enseguida, en el apartado 5.5, se discute si las variables situacionales juegan o no un papel en la variación de la respuesta al llamado. Posteriormente, en la sección 5.6, se comentan las valoraciones de los hablantes respecto al empleo de *mande* para responder al llamado y se comparan con los datos de uso real. Finalmente, en el apartado 5.7, se pone en perspectiva este estudio dentro del paradigma de la variación pragmático-discursiva y se comentan los retos y las limitaciones metodológicas propias de investigaciones de este corte y de este estudio en particular.

5.2 La relación entre hablantes como determinante para la elección de formas lingüísticas

El análisis lingüístico ha reconocido y estudiado en detalle el hecho de que el empleo de ciertos tipos de expresiones lingüísticas está firmemente determinado por aspectos extralingüísticos que atañen específicamente a la relación que mantienen los interlocutores. Esto resulta claro en el minucioso análisis de las formas de tratamiento en varias lenguas, entre ellas el español (Fox, 1969; Blas Arroyo, 1994-1995; Carricaburo, 1997; Kapovic, 2007; Calderón Campos, 2010; Mestre Moreno, 2010; Orozco & Vázquez Laslop, 2010), pero también de otros tipos de expresiones como los honoríficos, en las lenguas que los tienen, o las fórmulas más o menos convencionales para realizar actos de habla expresivos.

En este trabajo, se propuso la hipótesis general, a partir de la observación de las interacciones comunicativas, de que la relación entre los hablantes podía determinar la elección de la respuesta al llamado, esto es, que las posibilidades de que se empleara *mande* o cualquiera de sus otras alternativas podía estar condicionada, por lo menos parcialmente, por la relación entre los participantes y, en concreto, por la distancia social entre ellos. En la literatura previa (Brown & Gilman, 1960; Escandell Vidal, 2005; Schneider & Barron, 2009; Schneider, 2010; Félix-Brasdefer, 2019), la distancia social es un constructo complejo regulado por dos dimensiones o ejes de coordenadas conocidas como eje de familiaridad (horizontal) y eje de jerarquía (vertical). Siguiendo esta idea, la hipótesis se operacionalizó con las dos variables clásicas en la literatura sociolingüística: el vínculo interpersonal y la jerarquía extralingüística.

La variable vínculo interpersonal, que operacionaliza el eje de familiaridad, tiene dos parámetros independientes de medición: el grado de conocimiento previo y la empatía (o grado de simpatía) entre dos individuos. De este modo, el cruce de estos dos parámetros determina una menor o mayor distancia social: mientras mayores son tanto el conocimiento previo como la empatía, menor es la distancia social en la interacción (Escandell Vidal, 2005: 58, 59)⁸⁶. La distancia social puede medirse, asimismo, en un continuum donde la máxima distancia corresponde a la relación entre desconocidos; la mínima, a quienes sostienen lazos de amor, amistad o parentesco familiar, y las distancias medias, a los conocidos (Schneider, 2010: 249, 250).

⁸⁶ En Brown & Gilman (1960: 257-262), este eje también puede describir una relación como simétrica o asimétrica: es simétrica cuando el tratamiento es recíproco de modo formal (uso de *usted*) o informal (uso de *tú*). Para los fines de este trabajo, la noción de formalidad o informalidad fue codificada, de manera diferente, para el grupo de factores *formalidad del turno anterior*.

Por su parte, el eje de jerarquía (aquí nombrado jerarquía extralingüística) es un eje vertical relativo a la idea de poder, la cual, si los participantes en la interacción se ubican en la misma posición en la escala social, determinará relaciones simétricas y, en cambio, si ocupan posiciones distintas, entonces sus relaciones serán asimétricas, aunque éstos no son los únicos parámetros por los cuales se establece jerarquía⁸⁷.

Como Brown y Gilman (1960: 255-257) apuntan, el eje de poder propiciaría tratamientos asimétricos que se reflejan en elecciones lingüísticas. Para operacionalizar el concepto de jerarquía extralingüística, en el esquema de codificación se incluyeron los factores mayor jerarquía del hablante, menor jerarquía e igual jerarquía (véase capítulo 2). Esta variable era en especial interesante porque las intuiciones que informalmente (y también formalmente por medio del cuestionario, como se comenta en el apartado 5.6) se recogieron de los hablantes aludían en muchas ocasiones a la asociación entre la forma *mande* y ciertas relaciones jerárquicas entre los hablantes.

La hipótesis de que la distribución no sólo de *mande* sino, más en general, de las formas de respuesta al llamado está determinada por la relación entre los participantes queda corroborada a la luz de los datos analizados. Tanto vínculo interpersonal como jerarquía extralingüística tuvieron un efecto significativo en la distribución de *mande*, así como en la distribución de *sí* y de *dime*.

⁸⁷ De acuerdo con Escandell Vidal (2005: 58, 59), también las “propiedades objetivas y directamente perceptibles como la edad o el sexo” contribuyen a establecer jerarquía. En este estudio, el sexo y la jerarquía de edad fueron incluidas también como grupos de factores con posible efecto sobre la variable dependiente (aunque el sexo no se codificó a partir de la idea de poder); no obstante, el modelo de análisis estadístico resultante para *mande* no seleccionó como significativa la variable jerarquía de edad.

Específicamente, *mande* resulta favorecido en los intercambios entre conocidos y desfavorecido en intercambios entre desconocidos, donde la probabilidad de que *mande* ocurra es mínima. Estos resultados cobran mayor relevancia en conjunto con los de la distribución de *mande* y *sí*, pues se observa que, como era de esperarse, la aparición de una u otra forma está regida por los mismos principios generales, pero en direcciones contrarias: mientras que la relación entre conocidos favorece *mande*, la relación entre desconocidos favorece *sí* y *dime*.

Respecto a jerarquía extralingüística *mande* ocurre con mayor frecuencia cuando el hablante se sitúa en una posición inferior de poder respecto de su interlocutor, típicamente en relaciones en las cuales el hablante es un empleado que responde al llamado de su jefe, un alumno frente a su maestro, el mesero frente a un cliente, el paciente frente al médico.

Asimismo, es relevante que ambos factores (vínculo interpersonal y jerarquía extralingüística) hayan resultado significativos y que ambos interactúen, con lo cual se prueba que son dos dimensiones de un mismo elemento, la relación entre participantes. De igual modo, este tipo de interrelaciones entre los dos factores condicionan la respuesta con *sí* y *dime*.

-*Sí* es favorecido entre desconocidos cuando el hablante tiene mayor jerarquía y

-*Dime* es favorecido entre desconocidos con igual jerarquía.

En resumen, los datos analizados en este estudio aportan a la línea de trabajo previamente consolidada de estudios lingüísticos en los que se demuestra, con datos de uso, que los hablantes condicionan sus elecciones lingüísticas a factores extralingüísticos, entre los cuales

se incluye la relación con el interlocutor, y suman las expresiones de respuesta al llamado a otras expresiones anteriormente estudiadas.

5.3 Variables que operacionalizan rasgos sociodemográficos del hablante

A pesar de que, dado el método de recolección, no se cuenta con datos sociodemográficos⁸⁸ suficientes y sólo hay información de edad (aproximada) y del género de los hablantes, se comentan los indicios con base en los cuales puede responderse la pregunta de si hay o no un cambio en marcha o si no es posible tener conclusiones claras al respecto.

Los datos analizados no permiten observar que haya una distribución diferenciada de la variante *mande* frente a sus alternativas según la edad del hablante; éste no parece ser un rasgo determinante, lo cual indica que se trata de una expresión más o menos igualmente repartida en los grupos etarios y, por tanto, no hay señal de una posible situación de declive ni de mayor empleo por parte de las generaciones jóvenes, con base en este restringido corpus.

Asimismo, en lo relativo al género, tanto en los datos reales como en los perceptuales las principales usuarias de *mande* parecen ser las mujeres, en una proporción apenas mayor que los hombres. Por el momento, la variante parece mantenerse estable en cuanto a este patrón, el cual, de profundizarse la diferenciación, podría suponer una tendencia más marcada de uso propiamente femenino, dado que los estudios variacionistas a menudo muestran que las mujeres, al atribuírseles usos más “correctos” y/o “conservadores”⁸⁹ (en este caso, *mande*

⁸⁸ Denominados también factores macrosociales en la literatura sociolingüística (edad, género, grado de instrucción, etnicidad, estatus socioeconómico).

⁸⁹ Aunque por otro lado también con usos “innovadores” debido a la necesidad de destacar socialmente.

se relaciona con un uso educado y respetuoso), pueden convertirse en factores de cambio lingüístico.

En resumen, hasta el momento, *mande* se ha convencionalizado como una variante de respuesta al llamado con una ocurrencia generalizada entre los distintos grupos de edad y entre géneros, aunque puede desplazarse hasta convertirse en una variante propiamente de adultos y gente de mayor edad, así como de mujeres.

A modo de comentario más general, se ha señalado en trabajos previos de sociolingüística (Schwenter 2011; Cameron & Schwenter, 2013; Díaz-Campos, 2014) que resulta más difícil encontrar variables morfosintácticas correlacionadas con rasgos sociales de los hablantes que variables fonéticas. Esto puede deberse a que, en los estudios de variación morfosintáctica, los cuales se basan en corpus ya contruidos de entrevistas semi espontáneas, se recogen típicamente datos sociodemográficos muy limitados y, en muchas ocasiones, se extraen de varios corpus, dada la baja frecuencia de las variables, por lo que es difícil conseguir que todos los utilizados ofrezcan información sociodemográfica amplia y equiparable para el análisis.

En cuanto a los limitados estudios de variación pragmático-discursiva, en algunos de ellos sí se han observado diferenciaciones claras en el uso de ciertos marcadores discursivos u otras formas del nivel pragmático (reportativos, por ejemplo) según la edad de los hablantes (Andersen, 2001; Erman, 2001; Tagliamonte, 2005; Cestero & Moreno, 2008; San Martín, 2004-2005; Aldama & Reig, 2016). En este trabajo, a partir de los escasos datos sociodemográficos, se ha tratado de observar si había evidencia de distribución socialmente marcada, que habría coincidido con una hipótesis informal basada en comentarios intuitivos

de los hablantes en el sentido de que los jóvenes hubieran usado menos *mande*, pero esta hipótesis no queda atestiguada en el análisis, sino más bien descartada.

En cambio, resulta relevante a este respecto, que la forma *sí* parece ser una innovación, dada su mayor frecuencia en el habla de los jóvenes, aunque este extremo debería comprobarse con datos diacrónicos.

5.4 Variables del turno anterior

Se trata de dos variables de naturaleza discursiva referentes al turno iniciativo, el llamado: *formalidad y contenido del turno anterior*. La hipótesis que operacionalizaban ambos grupos de factores se apoya en el contexto interaccional de par adyacente y de pertinencia condicional. Los factores codificados se incluyeron partiendo del supuesto de que el grado de formalidad en el llamado puede provocar una respuesta con el mismo grado de formalidad⁹⁰ entre los dos turnos de la secuencia del llamado; así, si el turno iniciativo se realiza con una formulación lingüística caracterizada como formal, se espera que la segunda sea congruente, esto es, se expresará también en términos formales. Por consiguiente, se buscaba averiguar si *mande* (o alguna de las demás variantes) se prefiere como respuesta a llamados formales o informales.

En los resultados del análisis estadístico realizado con GoldVarb⁹¹, sólo *contenido del turno anterior* fue seleccionado como significativo. El subfactor *alertador personal*⁹², al obtener

⁹⁰ Pertinencia condicional es la estrecha relación definida en términos de expectativa entre el primer turno de un par y un segundo (Schegloff, 1987: 363). Se trata justamente del hecho de que las primeras partes de pares adyacentes con ciertas características socio-discursivas en cuanto a su contexto de uso (aquí, debidas a la relación entre los participantes) condicionen que la segunda parte del par responda a esas mismas características.

⁹¹ Es necesario tomar estos resultados con cautela, ya que puede tratarse de una sobreestimación de GoldVarb.

⁹² Según el análisis de Félix-Brasdefer (2015: 211-215), los vocativos en la interacción de los encuentros de servicio “hacen íntima la relación, enfatizan la atención a la persona, refuerzan los vínculos de afiliación o

el mayor peso, favorece la expresión de *mande* frente a *alertador no personal*, que no la favorece. En cuanto a su ocurrencia, *mande* es más frecuente cuando el turno iniciativo contiene un *alertador personal* que cuando contiene un *alertador no personal*.

En comparación con *contenido del turno anterior*, *formalidad* no resultó un factor significativo en ninguno de los modelos. No obstante, de acuerdo con las frecuencias, la tendencia observada es que *mande* ocurre más (aunque el grupo de factores no sea significativo) cuando el turno anterior es informal que cuando es formal. Del cruce de ambos factores se obtiene que *mande* se expresa más frecuentemente cuando los turnos iniciativos contienen un tipo de *alertador personal* y son *informales*⁹³.

Dados tales resultados, puede decirse que la hipótesis se corrobora: la relación de pertinencia condicional es tal que el turno iniciativo, al ser expresado mediante un alertador personal, favorece una respuesta que revele mayor cercanía o menor distancia en el vínculo, como *mande*, lo cual es congruente asimismo con el hecho de que *mande* sea empleado con más frecuencia entre conocidos y familiares y amigos, es decir, ocurre más cuando las relaciones entre los sujetos son más cercanas (menos distantes) y también menos formales⁹⁴.

En resumen, las hipótesis de partida para *formalidad* y *contenido del turno anterior* quedan confirmadas en tanto es posible afirmar que, en gran medida, dada la relación de pertinencia condicional, un turno iniciativo con mayor o menor grado de formalidad y construido con un alertador personal o no personal, genera una expectativa de turno reactivo formulado con una

solidaridad en las interacciones cliente-vendedor” (aunque esto puede extrapolarse a otros tipos de encuentro), lo cual parece estar en congruencia con los resultados de este estudio. Otros trabajos giran en torno a otros efectos de los vocativos: efecto mitigador, cortés,... (Albelda, Rendle-Short, Hultgren)

⁹³ Dirigidos a un *tú*.

⁹⁴ Entre conocidos y entre familiares y amigos, los llamados más frecuentes se dirigen a un *tú* y suelen realizarse empleando el nombre personal, un apelativo de cariño, un sobrenombre, un pronombre o alguna otra forma nominal usual para esa función.

variante “habilitada” para expresar el mismo grado de formalidad o informalidad del turno previo; esa correspondencia entre los turnos del par adyacente existe, si no en la totalidad de los llamados, sí en la mayoría. Cuando no es así, la explicación podría estar relacionada con factores de *jerarquía extralingüística* o *vínculo interpersonal*, que determinan la simetría o asimetría, así como la distancia social entre interlocutores.

5.5 Variables situacionales

En cuanto a los grupos de factores situacionales incluidos en el análisis estadístico, se codificaron cuatro: *tiempo de respuesta*, *distancia física entre interlocutores*, *contacto visual* y *actividad del hablante* en el momento de recibir el llamado. Sus respectivos factores se recuerdan en la Tabla 5.1.

Tabla 5.1 Grupos de factores situacionales codificados

Grupos de factores	Factores
tiempo de respuesta	inmediata retardada (posterior a un) relanzamiento
distancia física	larga corta
contacto visual	con contacto sin contacto
actividad del hablante	atenta contemplativa comunicativa

Las cuatro variables fueron incluidas a partir, primero, de una hipótesis general, esto es, considerando la idea de que los aspectos relativos a la situación enunciativa podrían favorecer un tipo de respuesta, por ejemplo, verbal frente a no verbal, y en segundo, a partir de la

predicción específica de que algunos de los factores solos o en cruce con otros podrían favorecer alguna de las variantes de respuesta.

Concretamente, la hipótesis respecto a *tiempo de respuesta* era que la elección de la respuesta al llamado por parte del hablante puede estar influida por el tiempo transcurrido entre la emisión del llamado y su recepción. Así, la respuesta puede ser una si el llamado se atiende inmediatamente después de haberse emitido u otra si la respuesta se retrasa. No obstante, el análisis no arrojó significatividad respecto a este grupo de factores⁹⁵.

De la misma manera, respecto a la *distancia* espacial o física *entre interlocutores*, se ponía a prueba si la elección podría estar condicionada por el hecho de que los interactuantes compartan o no el espacio físico⁹⁶. De la misma forma que *tiempo de respuesta*, *distancia* no resultó significativa en el análisis.

Igualmente, frente a las predicciones, el análisis estadístico no arrojó valores de significatividad en lo referente a *contacto visual*. Se hipotetizaba que el hecho de mirar o no al interlocutor a los ojos (acceso visual mutuo) en el momento de emisión del llamado podría tener un efecto sobre la respuesta: a menor contacto visual, más probable la respuesta verbal y, quizá, alguna variante favorecida en particular.

⁹⁵ Aunque el grupo de factores no resultó significativo, sí es interesante observar que en situaciones en las cuales hay relanzamiento, esto es, en las que un primer llamado no recibe respuesta y el hablante lo relanza, la probabilidad de que en la respuesta a ese llamado aparezca *mande* es considerablemente mayor que en los otros dos casos (respuestas inmediata y retardada, pero sin relanzamiento). Como es lógico, el número de casos de ocurrencias en las que hubo relanzamiento en los datos analizados es bastante reducido y quizá por ello esta tendencia no alcanza significatividad estadística.

⁹⁶ Una segunda hipótesis para esta variable se relacionaba con el hecho de que la mayor o menor distancia espacial entre los participantes podría afectar la elección en términos de respuesta verbal o no verbal: mientras más lejos los interlocutores, más probabilidad de respuesta verbal. Esta predicción no se puso a prueba finalmente porque sólo fueron codificadas las respuestas verbales.

Por último, en relación con *actividad del hablante*, se trata de una variable incluida tanto en la codificación como en el análisis porque se consideró como un indicador de la atención a partir de tres valores: *actividad atenta*, *contemplativa* y *comunicativa*. La pregunta por responder era si el hecho de que el hablante esté realizando alguno de estos tres tipos de actividad al momento de recibir el llamado podría determinar un tipo de respuesta (verbal o no verbal), o bien, favorecer una variante en particular. De la misma manera que las anteriores variables, no resultó significativa en la variación.

Respecto a la variable *tiempo de respuesta*, es interesante señalar que, aunque el factor respuesta inmediata no tiene un efecto en la variación, puede indicar algo respecto a la ocurrencia de la variable: a partir de los datos de la Tabla 3.13 (capítulo 3, resultados), la mayor parte de las respuestas al llamado ocurre de forma inmediata y el porcentaje de las que ocurren de forma no inmediata (retardada) es mínimo (7%). Asimismo, el relanzamiento del llamado, aunque no es inusual, representa una proporción reducida de los datos (4%).

En este sentido, también es tentador llegar a conclusiones a partir de las otras tres variables discutidas aquí, relacionadas con los rasgos más frecuentes de ocurrencia de la secuencia del llamado: si ésta aparece con más frecuencia cuando los participantes están a mayor o menor distancia, con contacto visual entre ellos o no, o con el interlocutor involucrado en un tipo u otro de actividad.

Sin duda, esos datos están en este trabajo, pero no pueden tomarse como indicadores inequívocos de cómo ocurren el llamado y su respuesta porque, aunque la respuesta al llamado sí se considera espontánea dada la recogida de datos, el llamado no lo es en gran parte de los datos, puesto que para recogerlos fueron provocados en un momento determinado, esto es, el hecho de que la mayoría de los datos proceda de la técnica de

respuesta breve y anónima no permite asegurar que, en circunstancias espontáneas, la secuencia ocurra más frecuentemente en estos contextos (distancia menor y sin contacto visual mutuo), pues es probable que, hasta cierto punto, estén inconscientemente favorecidos por la elección de la investigadora respecto a cuándo realizar el llamado.

Es relevante señalar, en este sentido, que el sobre de variación de la variable y, en general, la ocurrencia del llamado que recibe respuesta verbal, no se ven limitados a contextos de ausencia de contacto visual, sino que también se observan en casos en los que sí hay contacto visual; no se reduce a los casos donde hay una determinada distancia entre los sujetos y tampoco, al tipo de actividad que está realizando el interlocutor.

5.6 Valoraciones de los hablantes y uso real

Con frecuencia, los hablantes tienen valoraciones (positivas, negativas, asociadas a grupos sociales, etc.) sobre ciertas formas lingüísticas. Desde el punto de vista de la sociolingüística, no necesariamente existe coincidencia entre tales evaluaciones y los usos reales de la lengua (Silva-Corvalán, 2001; Díaz-Campos, 2014).

Resulta interesante, por tanto, conocer las valoraciones de distintos grupos sociales acerca de algún fenómeno y, en particular, de las diferentes variantes de una variable, para poder así contrastar esta información con los datos de uso. Esta información contribuye a entender mejor la variación social del fenómeno y, específicamente, los indicios respecto a si se trata de un posible cambio en curso o de una variable estratificada socialmente de forma estable. Para ello, en este estudio se echó mano de un cuestionario de actitudes y creencias que permitiera conocer las ideas de los hablantes respecto a cómo perciben la distribución de

mande socialmente y también comparar esas percepciones con lo que los hablantes hacen realmente al responder al llamado (usan *mande* o no) (capítulo 4).

Desde esa óptica, a partir de los resultados del análisis de datos de uso y del cuestionario, se pueden hacer las siguientes consideraciones:

Tabla 5.2 Análisis de datos: cuestionario de actitudes vs. uso real

Cuestionario	Datos de uso real
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Las variantes que los hablantes creen emplear más son: <ol style="list-style-type: none"> 1. dime/diga/dígame 2. otra expresión 3. <i>mande/sí</i> 4. qué ➤ el vínculo de los interlocutores, se percibe mayor uso de <i>mande</i> con conocidos y familiares y amigos, y se cree menos frecuente con desconocidos. ➤ En las opiniones, el empleo de <i>mande</i> se asocia a los adultos y en menor medida a los mayores, pero no a los jóvenes. ➤ El uso de <i>mande</i> se percibe como más frecuente cuando la posición de poder de quien responde el llamado es inferior. ➤ Se cree que el género femenino emplea <i>mande</i> con más frecuencia. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Las variantes más empleadas para responder al llamado son: <ol style="list-style-type: none"> 1. sí 2. dime/diga/dígame 3. <i>mande</i> ➤ <i>Mande</i> ocurre con más frecuencia cuando el llamado se responde entre conocidos y familiares y amigos, y disminuye considerablemente con desconocidos. ➤ El análisis de datos no arrojó la edad como variable significativa. <i>Mande</i> es empleado por los grupos etarios codificados de modo similar. ➤ <i>Mande</i> ocurre con más frecuencia mientras menor es tanto la jerarquía extralingüística como la jerarquía de edad, es decir, cuando los hablantes tienen menor poder y son más jóvenes que sus interlocutores. ➤ Las mujeres emplean <i>mande</i> sólo ligeramente más que los hombres.

Lo que resulta muy llamativo es justamente el hecho de que, tanto en los datos reales como en los actitudinales, los mismos grupos de factores *vínculo interpersonal* y *jerarquía*

extralingüística tengan un peso constante en la distribución de las tres variantes más frecuentes, aunque coincidan sólo parcialmente en los factores con los cuales coocurren: *mande* es más frecuente con conocidos en los datos y con familiares en las opiniones; *sí* es más frecuente con desconocidos tanto en los datos como en las percepciones, mientras que *dime* ocurre frecuentemente en los datos con desconocidos, pero en las creencias se percibe con más frecuencia entre familiares y amigos.

Igualmente, en lo tocante a *jerarquía extralingüística*, también es llamativo que en el cuestionario sea un factor cuyo efecto es percibido claramente por los hablantes y cuya ocurrencia se cree más frecuente cuando (la jerarquía del hablante) es menor, lo cual coincide totalmente con los datos de uso real y confirma asimismo las predicciones formuladas. Las creencias reportadas quizá se asocian a las valoraciones según las cuales *mande* se piensa como una forma de responder el llamado de alguien con autoridad, rango o poder.

En lo referente al factor etario en los datos reales, la respuesta con *mande* fue muy homogénea (aunque el grupo de adultos, 40-59 años, fue el que registró una frecuencia ligeramente por encima del resto de los grupos), por lo cual no puede hablarse de un uso diferenciado de *mande* en función de la edad, sino más bien de una tendencia generalizada de su uso.

En cuanto al género, los datos reales revelan que, al interior de cada grupo etario, son las mujeres quienes emplean *mande* con más frecuencia, es decir, esta diferencia se mantiene y, además, se intensifica conforme aumenta la edad; de este modo, las mujeres de 60 a +70 años resultan las principales usuarias de la expresión, en contraste con los hombres de más de 60, quienes muestran un empleo muy restringido de ésta.

En este caso, las intuiciones de los hablantes respecto al empleo de *mande* coinciden en gran medida con los datos en la bibliografía previa. Hasta donde se sabe, no existen trabajos que hayan recogido intuiciones respecto a la distribución social de las variantes de una variable sociodemográfica, aunque sí se ha aludido al hecho de que los elementos pragmático-discursivos, como ciertos marcadores u otras expresiones, son muy salientes en la percepción de variantes diferentes, como sociolectos o dialectos, al igual que ciertos rasgos fónicos (Pichler, 2016).

En ese sentido, este trabajo aporta datos respecto a que, en el caso de la variable analizada aquí, las intuiciones de los hablantes son bastante acertadas en cuanto a la distribución de *mande*, pese a no ajustarse exactamente con la realidad en lo relativo a la frecuencia de empleo, específicamente, de la variante *sí*, la cual es percibida como menos frecuente de lo que realmente es.

En lo concerniente a la posible valoración positiva o negativa asociada con *mande*, en el cuestionario, la mayoría de los sujetos evaluó *mande* positivamente al asociarlo con respeto, amabilidad, educación, atención y disposición; en menor medida, tuvo ciertas evaluaciones negativas vinculadas al sometimiento, la subordinación, la dominación, la obediencia y el servilismo, además de ser percibido como frase en desuso, pasada de moda y obsoleta.

En general, a pesar de algunas opiniones en este último sentido a partir de las creencias vertidas en el cuestionario, no parece haber un estigma negativo hacia el uso de *mande*. El cuestionario permite advertir que los hablantes perciben claramente la alta efectividad, productividad, funcionalidad y versatilidad de *mande* en situaciones diversas, por lo cual es más aceptada que rechazada socialmente, lo cual se constata también a partir de su frecuencia de uso.

No obstante, para algunos hablantes, ciertas percepciones negativas constituyen razones para no hacer uso de la expresión; sin embargo, el uso real no revela que *mande* sea una variante poco empleada, sino por el contrario, una relativamente productiva en los tres grupos de edad bajo los factores condicionantes mencionados (conocidos y familiares con menor jerarquía).

Pese al tamaño de la muestra, merece comentarse el hecho de que los datos de uso hayan servido para probar la ausencia de estratificación social o de cambio en marcha debido a la edad o al género, lo cual permite concluir -por lo menos tentativamente, a reserva de contar con más datos sociodemográficos- que *mande* es una variante en una distribución bastante estable con el resto y sin indicios de cambio, a pesar de las valoraciones negativas vertidas por los hablantes en comentarios virtuales.

Lo anterior conduce, por consiguiente, a la puesta en valor de la metodología empleada: un estudio que se nutra tanto de datos reales de uso como de datos perceptuales-actitudinales posibilita no sólo la apreciación más amplia del fenómeno de interés, sino también su comprensión. Tanto unos como otros datos constituyen tipos de evidencias a partir de las cuales son factibles las comparaciones que corroboran o bien contrastan resultados.

5.7 Variación pragmático-discursiva

Un propósito general de esta investigación era contribuir a los estudios que, en años recientes, han empezado a conformar la línea de estudio de la variación pragmático-discursiva⁹⁷ (Cheshire, 1981, 1987, 2005, 2007; Andersen, 2001; Erman, 2001; Tagliamonte, 2005; San Martín, 2004-2005; Cestero & Moreno, 2008; Barron & Schneider, 2009; Schneider, 2010; Orozco, 2014; Félix-Brasdefer, 2015, 2019; Wagner et al., 2015;

⁹⁷ Pichler (2016) presenta un amplio y detallado estado de la cuestión a partir de los numerosos trabajos de Cheshire, Wagner, Drager, Rodríguez Louro, entre otro nutrido número de autores.

Aldama & Reig, 2017). Dada la novedad de esta perspectiva de análisis, y las numerosas reservas y debates que aún se mantienen en torno a la idoneidad o la posibilidad de abordar el estudio de fenómenos pragmático-discursivos desde un enfoque y con una metodología variacionista, *mande* frente a sus alternativas se propuso al comienzo de esta investigación como un objeto de estudio adecuado para ser analizado cuantitativamente.

Pichler (2016) señala que uno de los problemas de la variación pragmática es establecer el fenómeno como una variable, en primer lugar, porque es difícil determinar qué expresiones lingüísticas contarían como variantes de la variable, dada la naturaleza polifuncional de muchas expresiones pragmáticas y la dificultad de definir los “significados” o valores pragmáticos de estas expresiones. A este respecto, muchas de las que se han estudiado desde esta óptica tienen como variante la ausencia de la expresión, por ejemplo, *like* aproximativo frente a la ausencia de aproximativo (Levey, 2006a; Drager, 2010, 2011; Rodríguez Louro, 2013) o, en español de México, la presencia de *ahora sí que* frente a su ausencia (Aldama & Reig, 2017).

Asimismo, es difícil -como continúa señalando- definir con precisión el contexto de uso de estos fenómenos y, por tanto, asegurar que se recogen en el estudio todas las ocurrencias de la variable. La ventaja del estudio de *mande* ha sido que la caracterización de la respuesta al llamado como variable no se enfrenta a estos inconvenientes y, de hecho, con apoyo en los estudios de la interacción y de los actos de habla, ha sido factible determinar con claridad la variable, sus variantes y su contexto de ocurrencia.

Se considera que en este trabajo se ha logrado caracterizar el objeto de estudio como una variable lingüística, siguiendo la línea de estudios de variación morfosintáctica que parte, de hecho, del supuesto de que las variantes de la variable no son, en sentido estricto,

equivalentes, y que el análisis cuantitativo permite arrojar luz sobre las diferencias probabilísticas que existen entre esas variables y sus tendencias de distribución en el uso (Cameron & Schwenter, 2013).

Además, se han logrado datos originales con los cuales analizar la variable, que claramente pertenece al nivel pragmático-discursivo. Al respecto, según los niveles de análisis pragmático propuestos en el modelo integral de discurso hablado (Schneider, 2010: 244-246), este trabajo encaja bien tanto en el nivel accional (realización pragmlingüística de cierto tipo de acto de habla) como en el interaccional (patrones secuenciales de actos de habla), lo cual se asemeja a la investigación de variación pragmático discursiva en trabajos previos (ej. Cordella, 1990; Fant, 1995 y el tipo de trabajos descritos en Félix-Brasfeder, 2015 y 2019).

Uno de los aspectos más novedosos de este trabajo, que se convirtió en uno de los retos por superar, es el relacionado con la obtención de los datos: primero, el tipo de recogida, pues se requerían datos de interacción espontánea captados en el momento de ocurrencia del fenómeno; en segundo lugar, la cantidad de datos: se necesitaban datos suficientes para asegurar la factibilidad de un análisis estadístico del cual pudieran derivarse consideraciones válidas en términos de representatividad y, en el mejor de los casos, también de generalización.

Dado que la interacción cara a cara ocurre espontáneamente, para su estudio se requiere, por tanto, recoger datos “naturales”, esto es, interacciones auténticas en su ambiente natural (Félix-Brasfeder, 2015: 238). Como se sabe, a diferencia de los estudios de variación fonológica, los de variación pragmático discursiva no se caracterizan por reunir enormes cantidades de datos en corto tiempo para conformar un corpus analizable cuantitativamente,

además de la ausencia de corpus ya conformados con datos viables para estudios interaccionales.

Así, lejos de pensar en la búsqueda de un corpus con datos de interacción (hasta el momento, inexistente), el paso importante fue definir el tipo de recogida y la cantidad mínima suficiente para soportar el análisis estadístico, además de considerar también que, desde la perspectiva sociolingüística de la variación, resultaba interesante indagar si la variable estudiada era asociada por los hablantes con valoraciones positivas o negativas, lo cual serviría para contrastar con los datos reales de uso y, de este modo, lograr una visión más completa y una comprensión menos “impresionística” del fenómeno que superara las intuiciones de partida.

En este caso, tanto el método de recogida observacional como el de elicitación fueron productivos y funcionales para reunir el corpus analizado; sin embargo, otra dificultad fue incorporar más datos sociodemográficos de los hablantes con este método, de manera similar a lo que suele ser una constante en los estudios de variación morfosintáctica (Schwenter, 1999⁹⁸, 2011; Cameron & Schwenter, 2013; Díaz-Campos, 2014).

Al igual que se ha señalado para la variación morfosintáctica, pero quizá en mayor medida para la variación pragmático-discursiva -o por lo menos, en este fenómeno-, estas variables, frente a las fonéticas, muchas veces se caracterizan por tener un elevado número de variantes (se ha observado en este trabajo que surgen de los datos), lo cual complica hasta cierto punto el estudio y obliga a colapsar cierto número de ellas (las menos frecuentes) en grupos que, sin duda, a su vez esconden cierta variación.

⁹⁸ En Díaz-Campos (2014).

Por último, y dado que no hay trabajos previos sobre este fenómeno, ni cualitativos ni cuantitativos, se optó por tratar de poner a prueba varias hipótesis, operacionalizándolas en un número elevado de variables: se operacionalizaron once, de diversa naturaleza (social, discursiva y situacional). En vista de que ha sido un primer estudio sobre el fenómeno, a la luz de los resultados algunas de ellas podrán ya descartarse u operacionalizarse de otra manera.

5.8 Recapitulación

Respecto a *mande* como respuesta al llamado puede decirse lo siguiente:

-En general, las hipótesis propuestas para los factores sociales considerados como posibles condicionantes de *mande*, se cumplen: *mande* resultó ser una variante altamente sensible al vínculo entre hablantes (principalmente, conocidos) y a la relación de poder entre ellos (hablante con menor jerarquía).

-Las hipótesis respecto a las variables discursivas, sobre todo *contenido del llamado*, también se confirmaron, dada la expectativa que genera la forma lingüística del turno iniciativo respecto al turno reactivo: existe una influencia sobre la expresión de *mande* cuando el llamado contiene alertadores personales; de este modo, se materializa la pertinencia condicional.

-En general, y sin recurrir a las escasas excepciones, las predicciones formuladas para las variables del estudio tuvieron una doble vía de confirmación, el análisis estadístico y las creencias de los hablantes, lo cual es útil para poder afirmar que la respuesta al llamado con *mande* está en un momento estable en el cual la homogeneidad en su uso da cuenta de la ausencia de usos diferenciados en términos etarios o de género; no obstante, este empleo convencional y regularizado puede evolucionar hacia empleos propios de mujeres y de gente de mayor edad.

CAPÍTULO 6

6. CONCLUSIONES

6.1 Introducción

Esta tesis ha propuesto un análisis cualitativo y cuantitativo de la forma lingüística *mande* y de su empleo en el español mexicano, con lo cual se llena un faltante en la literatura previa al tratarse de una forma no descrita hasta el momento. De este análisis, se desprende la siguiente serie de hallazgos.

6.2 Resumen de hallazgos

- Se han descrito *mande* y sus alternativas en su función de respuesta al llamado⁹⁹, para lo cual se ha definido el llamado como acto de habla iniciativo que, junto con su acto reactivo, forman lo que aquí se ha propuesto como otra de las secuencias prototípicas de la interacción, la secuencia del llamado, esto es, el llamado y su respuesta, para distinguirlo de su papel como pre secuencia. Se han establecido las condiciones preparatorias y de satisfacción de ambos actos de este par adyacente, así como sus restricciones pragmáticas (capítulo 1).
- Se ha probado con datos originales no sólo la vitalidad de *mande* y su frecuencia en el habla del español del centro de México¹⁰⁰, sino también el amplio paradigma de variantes con las cuales alterna en la función descrita de respuesta al llamado (capítulo 2).

⁹⁹ En términos interaccionales, *mande* puede desempeñar otra función: solicitar la repetición de lo recién dicho por el interlocutor, donde alterna con formas lingüísticas como *qué, cómo, decías, perdón, me puedes repetir*, entre otras. Tal solicitud puede obedecer a la falta de comprensión o a la falta de audición de lo emitido por el otro participante en el intercambio.

¹⁰⁰ CDMX, Xalapa, Querétaro e Irapuato.

- Se ha encontrado que la distribución de *mande* y las demás variantes está principalmente determinada por dos variables sociales de orden interpersonal: la relación entre los participantes en el intercambio (vínculo interpersonal) y la relación de poder entre ellos (jerarquía extralingüística). De este modo, se obtuvo que la respuesta con *mande* es favorecida, sobre todo, en las relaciones entre conocidos (con una ligera menor frecuencia, también entre familiares y amigos), y cuando el hablante se encuentra en una situación de menor poder frente a su interlocutor: es el caso de las relaciones empleado-jefe, paciente-médico, alumno-profesor, nieto-abuelo, hijo-padre, sobrino-tío (capítulo 3).
- Se ha dado prueba de que, en la muestra consultada de hablantes, las actitudes de éstos tienden, en su mayoría, a la aceptación del empleo de *mande* más que al rechazo, y perciben la variante como una forma usual y versátil en un amplio espectro de situaciones: en las relaciones familiares y con conocidos, al dirigirse a personas de mayor edad o con mayor jerarquía; también valoran positivamente el empleo de *mande* al considerarla una forma lingüística apropiada para demostrar educación, respeto, amabilidad y disposición para escuchar (capítulo 4).
- Asimismo, en la opinión de los sujetos encuestados, *mande* fue asociada con más frecuencia a los grupos de adultos, en primer lugar y, a los de mayores, en segundo, pero no propiamente al de jóvenes; de igual modo, la percepción es que las mujeres parecen hacer un mayor uso de la variante que los hombres, en congruencia con lo obtenido en el análisis de datos reales, lo cual permite advertir que existe un empleo de la expresión más homogéneo y regularizado que comportamientos diferenciales en términos etarios y de género (capítulo 4).

- Los datos analizados estadísticamente no muestran estratificación social en términos etarios ni de género, sino ligeras tendencias: los grupos de adultos 40-59 y 60-+70 años parecen ser los usuarios más frecuentes de la variante; en cuanto al género, no hay una clara distinción, aunque son las mujeres quienes parecen emplear *mande* con mayor frecuencia que los hombres. Debido al tipo de recogida¹⁰¹, se careció de otros datos sociodemográficos para determinar si existe una estratificación social que obedezca a otros factores (capítulo 5).

6.3 Aportes para el estudio de interacciones

Como se ha manifestado, la descripción de este par adyacente como secuencia de apertura en la interacción no se ha realizado hasta el momento. En la literatura previa, una de sus partes constituyentes, el llamado, ha sido referida sólo como una pre secuencia introductoria de otros actos o secuencias principales, pero no como una secuencia en sí, es decir, considerando su contraparte reactiva, la respuesta al llamado; tampoco se ha puesto la atención en sus condiciones de empleo. Este trabajo contribuye a esa descripción pendiente, la cual puede ser objeto de posteriores estudios de pragmática intercultural que comparen la realización de esta secuencia en otras variedades o poblaciones diferentes.

Por otro lado, se ha mostrado que elementos extralingüísticos claramente reconocidos como relevantes para la distribución de otros tipos de expresiones lingüísticas (como las formas de tratamiento), esto es, el vínculo entre los participantes o la jerarquía, afectan notoriamente no

¹⁰¹ Observación de interacciones espontáneas y elicitación, métodos que anularon la posibilidad de indagar más acerca de los participantes en lo relativo a nivel socioeconómico y nivel de instrucción.

sólo esta secuencia de apertura, sino -presumiblemente- también otras (basta pensar en una secuencia de petición o de saludo).

De manera intuitiva, se tenía la idea de que ciertos actos enmarcados en aperturas y cierres (saludos, despedidas) se distribuyen en el habla en relación con factores contextuales, pero, hasta donde se sabe, no existía un análisis cuantitativo que diera cuenta de cómo ni de qué factores específicos condicionan la distribución. Tampoco respecto a *mande* había intuiciones tan claras, puesto que las predicciones iniciales recogidas de modo informal giraban más en torno a la edad y a la frecuencia de uso (“los jóvenes no lo usan”, “se está perdiendo”, “está cayendo en desuso”, “sólo lo usa la gente muy mayor”).

No se tenía una noción definida de la posible influencia de otros factores (por ejemplo, los situacionales) sobre el elemento reactivo de la secuencia, por lo tanto, menos podía intuirse si alguno tenía efecto (favorecedor o desfavorecedor) sobre la expresión de *mande* concretamente o de alguna de las variantes y, por consiguiente, sólo mediante un análisis estadístico detallado podía averiguarse.

6.4 Un aporte al estudio de la variación pragmática

Esta tesis se planteó, además, con el objetivo de conocer más acerca de *mande* como una variante de respuesta al llamado y de contribuir metodológicamente a este ámbito novedoso que, desde una de sus corrientes (pragmática variacional), resulta flexible al admitir un empleo ecléctico de instrumentos. Así, un aspecto que pretendió ser novedoso en este trabajo es el relativo a la recogida de datos, la cual se desarrolló combinando, por un lado, la respuesta breve y anónima (RBA, véase capítulo 2), consistente en la observación y posterior

anotación de interacciones espontáneas y, por otro, en la elicitación¹⁰² de datos. Este último método fue llevado a cabo por la investigadora en papel de encuestadora, así como por “asistentes de investigación” que buscaron formas alternativas de elicitación.

La justificación de esta mezcla de procedimientos de recogida fue la necesidad de contar con una cantidad mínimamente suficiente de datos que posibilitara el análisis estadístico. Dicha necesidad parte, sobre todo, de la naturaleza del fenómeno estudiado. Es esencial para estudios como éste poder contar con métodos de recogida de datos que posibiliten su realización, dada la ausencia de corpus con datos de interacción y/o con ocurrencias numerosas de fenómenos de este tipo, por lo cual aquí se recurrió al empleo de datos “pseudo elicitados”.

En otras palabras, el estudio de la interacción exige recolectar datos espontáneos de intercambios en curso y, por consiguiente, el uso de instrumentos realmente eficaces para lograr una codificación fiel, completa y precisa (en este caso, la “pseudo elicitación” cubrió esa necesidad). Puede decirse, pese a las dificultades, que los dos propósitos planteados se lograron: dar cuenta de la variable en general (la respuesta al llamado como parte de otra secuencia prototípica de la interacción descrita a partir de sus elementos constitutivos y sus condiciones contextuales) y de una de sus variantes en particular, así como probar la eficacia de seguir una metodología ecléctica adaptada a las necesidades de análisis.

Asimismo, el análisis estadístico es metodológicamente posible, aunque el inconveniente es, frente a variables analizadas en otros niveles, la multiplicidad de variantes: numerosas opciones de respuesta del hablante. Schwenter y Cameron (2013) señalan ya este rasgo

¹⁰² “Oculta”, “no evidente para los sujetos”, véase capítulo 2.

respecto a la variación morfosintáctica frente a la fonética, problema que en la variación pragmático-discursiva es aún mayor, como ejemplo, justamente el de la variable aquí analizada: la respuesta al llamado tiene por lo menos cinco variantes agrupadas, aunque al interior algunos de estos grupos son, además, heterogéneos (por ejemplo, la variante codificada como *otra expresión*, véase capítulo 2).

6.5 Limitaciones y posibles continuaciones de la investigación

Una de las principales limitaciones de este estudio fue el relacionado con la recogida en dos aspectos:

1) El método de recogida. La elección de un método que fuera útil no sólo para recolectar datos de interacciones reales, sino para tener datos de interacciones que reflejaran diferentes tipos de vínculo interpersonal, variable puesta a prueba aquí, es decir, el desafío era obtener datos de intercambios no sólo entre desconocidos (lo menos complicado), sino también entre conocidos y entre familiares y amigos, donde radicó la mayor dificultad una vez agotados los círculos más cercanos de conocidos, familiares y amigos de la investigadora; la estrategia de tomar el rol de encuestadora y lograr la atención de posibles encuestados a través del llamado resultó útil para aproximarse a los desconocidos, pero no para las relaciones más cercanas.

2) La cantidad de datos. Pese a haber reunido un buen número para construir el corpus de este estudio -tomando en cuenta que se trata de datos reales de interacción-, lo mejor sería disponer de un corpus de mayor tamaño para obtener resultados más contundentes, representativos y generalizables. La desventaja de analizar datos de intercambios auténticos, como se ha mencionado, es que su recolección no implica necesariamente el empleo de las técnicas más comunes, lo cual obliga a buscar, crear, adaptar o “hibridar” estrategias a fin de

satisfacer las demandas de investigación, hecho que a su vez puede consumir una gran cantidad de tiempo.

Otra desventaja es que, por ser éste el estudio de una variable situada en el nivel pragmático-discursivo, la multiplicidad de variantes representa una dificultad respecto a la variante de interés, puesto que los porcentajes de ésta son bajos debido a la diversidad de formas entre las cuales se reparten.

Los datos tampoco resultaron tan completos como se hubiera deseado para el cuestionario de actitudes donde, presumiblemente por la metodología de aplicación en línea, la cantidad de respuestas de los grupos etarios mayores fue considerablemente más limitada que la de los jóvenes, lo que no hace posible extraer conclusiones definitivas respecto a esos grupos.

De igual forma, debido a la reducida cantidad de datos, no fue posible considerar como variable el tipo de recogida, es decir, el corpus no permitió operacionalizar esta variable para codificar la distinción entre datos elicitados y no elicitados, y así saber si su distinta naturaleza puede tener un efecto sobre el reparto de la variable. Esto queda también para un trabajo posterior.

A este respecto, con una mayor cantidad de datos podrían ponerse a prueba nuevamente las variables de jerarquía (jerarquía de edad y jerarquía extralingüística) para establecer distinciones más precisas en cuanto a su influencia o, en su defecto, reconocer que no codifican diferentes rasgos de la relación interpersonal; algo similar podría hacerse con las variables discursivas y las situacionales, quizá también con otro método de recolección, puesto que presumiblemente parecen tener cierta influencia.

De igual manera, con un mayor número de datos sería posible averiguar, y en todo caso probar cuantitativamente, si existen diferencias en términos formales y/o sociolingüísticos entre *mande* y *mándeme*, lo cual contribuiría a ampliar la descripción de la variable al identificar los usos particulares de estas dos variantes y los factores que condicionan sus diferencias. Lo mismo podría decirse de las respuestas mixtas (aquéllas con dos elementos), ya que una mayor cantidad de ocurrencias en los datos permitiría observar posibles tendencias o patrones en las variables con las cuales tienen correlación.

Por otro lado, sería interesante incluir la respuesta no verbal como una variante más para averiguar si existe o no la posibilidad de otra distribución de la variable.

Igualmente, un corpus de mayor tamaño permitiría codificar no sólo respuestas verbales, con lo cual sería posible poner a prueba el factor distancia espacial para averiguar de qué manera afecta la elección en términos de respuesta verbal o no verbal, es decir, si es más probable la respuesta verbal mientras más lejos se encuentran los interlocutores.

El método empleado, como ya se comentó, restringe la información sociodemográfica (ej. nivel de instrucción, nivel socioeconómico) que permitiría trazar tendencias mejor definidas (socialmente más marcadas) respecto a la dirección del cambio. En este sentido, complementar estos datos con, por ejemplo, datos obtenidos de situaciones como las de “juegos de rol”¹⁰³, aunque más controladas, haría factible obtener más información de este tipo, con las reservas pertinentes¹⁰⁴.

¹⁰³ *Role plays* o dramatizaciones orales.

¹⁰⁴ Félix-Brasdefer (2015: 238) desaconseja analizar datos interaccionales a través de métodos experimentales (ej. elaboración de cuestionarios o juegos de rol) y sugiere métodos cualitativos de análisis del discurso que logren captar la dinámica y la estructura de las secuencias construidas conjuntamente, puesto que “el propósito es estudiar la acción social en su hábitat natural”.

Además, al ser sugerente el resultado arrojado para la forma *sí*, sería enriquecedor reunir evidencias diacrónicas o, en ausencia de éstas, datos sociolingüísticos que permitieran corroborar que *sí* es una innovación¹⁰⁵.

Una idea más respecto a este fenómeno es conducir un estudio de variación pragmático-discursiva regional de corte comparativo, esto es, cuyo fin sea la comparación del acto-secuencia de llamado-respuesta entre distintas variedades del español dentro del mismo país (intralingüe)¹⁰⁶ o entre distintas culturas (transcultural)¹⁰⁷, para averiguar si los mismos factores afectan la variable, y de qué modo, en distintas comunidades de habla.

Resulta igualmente atractiva la idea de desarrollar un estudio muy similar, pero analizando la secuencia del llamado en la comunicación virtual, por ejemplo, en aplicaciones de mensajería como *Whatsapp* y *Messenger* de *Facebook*, a fin de comparar las realizaciones de dicha secuencia en ambos tipos de interacción (cara a cara y virtual) y conocer cómo se reparten las variantes, si están condicionadas por los mismos factores, sus frecuencias, entre otros aspectos.

Quedan para un momento posterior algunos aspectos sobre los cuales vale la pena indagar o profundizar. Sería interesante, por ejemplo, estudiar la otra función de *mande*, la solicitud de repetición del discurso previo cuando éste no se ha escuchado o no se ha comprendido, como se ve en (6.1) y (6.2), donde alterna y es equivalente funcionalmente a *¿qué?*, *¿cómo?*, *¿decías/dijiste?*, *¿me lo puedes repetir?*, ...:

¹⁰⁵ Incluso, que es una forma muy productiva no sólo en esta función de respuesta al llamado -aparentemente, asociada a los jóvenes-, sino también como una forma cuyo significado está convencionalizándose para especializarse como una respuesta al agradecimiento: A: Estas galletas son para ti. B: Qué amable, gracias. A: *Sí*.

¹⁰⁶ Intra-lingual variation in varieties of a language (Félix-Brasdefer, 2015: 116-140).

¹⁰⁷ Cross-cultural pragmatic variation (Félix-Brasdefer, 2015: 83-114).

(6.1)

A: Yo ya me iba p...(inaudible)

B: ¿Mande?

A: Que ya me iba para mi casa cuando entró tu llamada

(6.2)

A: ...Pero ya me voy, así que cuelga

B: ¿Mande?

A: Que cuelgues

Dicho estudio podría, incluso, abarcar aspectos prosódicos, partiendo del supuesto de la diferencia entonativa de *mande* como respuesta al llamado en comparación con *mande* como solicitud de repetición que, además, también es un fenómeno susceptible de ser analizado como otra variable con sus propias variantes y factores condicionantes, lo cual contribuiría tanto a describir esa otra función de *mande* (cuali y cuantitativamente) como a establecer comparaciones con la descrita aquí.

De igual modo, en los aspectos metodológicos, sería interesante averiguar la forma más adecuada de recogida¹⁰⁸ para esa otra función de *mande*, principal dificultad, dado que -al parecer- las interacciones en las cuales ocurre la variable con más frecuencia parecen ser las llamadas telefónicas o los intercambios llevados a cabo en ambientes con interferencias auditivas o ambientales, entre otras, lo cual representa otro reto en cuanto a la cantidad de datos para conformar un corpus suficientemente analizable.

¹⁰⁸ Probablemente, desde una perspectiva interdisciplinaria y multimodal.

REFERENCIAS

- Albelda, M. (s/f). ¿Cómo se reconoce la atenuación? Una aproximación metodológica. Artículo 355, IV Coloquio Edice, 1-19.
- Aldama Peñaloza, J. D. y Reig Alamillo, M. A. (2016). Variación sociolingüística en el empleo de un nuevo marcador discursivo: ahora sí que en el español de México. *Boletín de Filología*, 51(2).
- Andersen, G. (2001). *Pragmatic markers and sociolinguistic variation*. Amsterdam: John Benjamins.
- Ávila Muñoz, A. M. (1998). Aproximación a la estructura de las secuencias de apertura y cierre en las conversaciones telefónicas en español. *E.L.U.A.*, 12, 45-68.
- Barron, A. & Schneider, K. P. (2009). Variational Pragmatics: Studying the Impact of Social Factors on Language Use in Interaction. *Intercultural Pragmatics*, 6, 455-442.
- Blas Arroyo, J. L. (1994-1995). Tú y usted: dos pronombres de cortesía en el español actual. Datos de una Comunidad peninsular, *E.L.U.A.*, 10, 21-44.
- Blum-Kulka, S. & Olshtain, E. (1984). Requests and apologies: a cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics*, 5(3), 196-213.
- Blum-Kulka, S., House, J. & Kasper, G. (Eds.) (1989). Investigating cross-cultural pragmatics: an introductory overview. *Cross-cultural Pragmatics: Requests and Apologies*, (pp. 1-34). Norwood: Ablex Publishing Corporation.
- Briz, A. (1995). La atenuación en la conversación coloquial. Una categoría pragmática. En L. Cortés (Ed.), *El español coloquial: actas del I Simposio sobre análisis del discurso oral* (pp. 103-122). Almería: Universidad de Almería, Servicio de Publicaciones.
- Briz, A. (1998). *El español coloquial*. Esbozo de pragmatogramática. Barcelona: Ariel.
- Brown, R. & Gilman, A. (1960). The Pronouns of Power and Solidarity. En Sebeok, T. A. (Ed.), *Style in Language* (pp. 253-76). Cambridge: MIT Press.
- Brown, G. & Yule, G. (1983). *Discourse Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Broz, F., Lehmann, H., Nehaniv, C. & Dautenhahn, K. (2012). Mutual gaze, personality, and familiarity: dual eye-tracking during conversation, 1-7. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/261399709>

Butler, C. W., Danby, S. & Emmison, M. (2011). Address terms in Turn Beginnings: Managing Disalignment and Disaffiliation in Telephone Counseling. *Research on Language and Social Interaction*, 44(4), 338-358.

Calderón Campos, M. (2010). Formas de tratamiento. La lengua española en América: normas y usos actuales. *Formas de tratamiento*, 225-236.

Carricaburo, N. (1997). *Las fórmulas de tratamiento en el español actual*. Madrid: Arcos.

Cestero Mancera, A. M. y Moreno Fernández, F. (2008). Uso y funciones de vale y ¡venga! en el habla de Madrid. *Boletín de Lingüística*, 20, 64-84.

Cheshire, J. (1981). Variation in the use of ain't in an urban British English dialect. *Language in Society*, 10, 365-81.

Cheshire, J. (1987). Syntactic variation, the linguistic variable and sociolinguistic theory. *Linguistics*, 25, 257-82.

Cheshire, J. (2005). Syntactic variation and beyond: gender and social class variation in the use of discourse-new markers. *Journal of Sociolinguistics*, 9, 479-508.

Cheshire, J. (2007). Discourse variation, grammaticalization and stuff like that. *Journal of Sociolinguistics*, 11, 155-93.

Clayman, S. (2010). Address terms in the service of other actions: the case of news interview talk. *Discourse and communication*, 4(2), 1-22.

Clift, R. (2016). *Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.

Cordella, M. (1990). Apologizing in Chilean Spanish and Australian English: a cross-cultural perspective. *Australian Review of Applied Linguistics*, 7, 66-92.

Coulmas, F. (Ed.) (1981). *Conversational Routine: Explorations in Standardized Communication Situations and Prepatterned Speech*. New York: Mouton.

Couper-Kuhlen, E. & Selting, M. (2018). *Interactional Linguistics. Studying Language in Social Interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.

Coupland N., Coupland, J. & Giles, H. (1991). Language, society and the elderly: discourse, identity, and ageing. *Language in Society*, 18(1). Oxford: Blackwell.

Daleszyska, A. (s/f). Analysing Linguistic Variation with Rbrul: A Step-by-step Guide, 1-15. Disponible en: http://www.danielezrajohnson.com/daleszyska_rbrul.pdf

Díaz-Campos, M. (2014). *Introducción a la sociolingüística hispánica*. Oxford: Wiley-Blackwell.

Drager, K. (2010). Sensitivity to grammatical and sociophonetic variability in perception. *Laboratory Phonology*, 1, 93–120.

Drager, K. (2011). Sociophonetic variation and the lemma. *Journal of Phonetics*, 39, 694-707.

Degand, L. & Evers-Vermeul, J. (2015). *Journal of Historical Pragmatics*, 16(1), 59-85.

Detges, U. & Waltereit, R. (2015). Grammaticalization and pragmaticalization. Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/280010061_Grammaticalization_and_Pragmaticalization

Diewald, G. (2011). Pragmaticalization (defined) as grammaticalization of discourse functions. *Linguistics*, 49(2), 65–390.

Erman, B. (2001). Pragmatic markers revisited with a focus on you know in adult and adolescent talk. *Journal of Pragmatics*, 32, 1337-1359.

Fant, L. (1995). Negotiation discourse and interaction in a cross-cultural perspective: the case of Sweden and Spain. In Konrad Ehlich and Johannes Wagner (Eds.), *The Discourse of Business Negotiation* (pp. 277-01). Berlin: Mouton de Gruyter.

Félix-Brasdefer, J. C. (2004). Interlanguage refusals: linguistic politeness and length of residence in the target community. *Language Learning. A Journal of Research in Language Studies*, 54(4), 587-653.

Félix-Brasdefer, J. C. (2015). *The Language of Service Encounters: A Pragmatic-Discursive Approach*. Cambridge: Cambridge University Press.

Félix-Brasdefer, J. C. (2019). *Pragmática del español. Contexto, uso y variación*. New York: Routledge.

Fox, J. (1969). The pronouns of address in Spanish. Actes du X Congrès International de Linguistes. *Académie de la République Socialiste de Roumaine* (pp. 685-693). Bucharest.

Gallardo Paúls, B. (1993). Lingüística perceptiva y conversación: secuencias. *LynX: A Monographic Series in Linguistics and World Perception*, Annexa 4(8), 189-220.

Gallardo Paúls, B. (1996). *Análisis conversacional y pragmática del receptor*. Valencia: Episteme.

Gamst, G. (1982). Memory for conversation: toward a grammar of dyadic conversation, *Discourse Processes*, 5, 33-51.

- Giles, H. (1973). Accent mobility: a model and some data. *Anthropological Linguistics*, 15, 87-105.
- Giles, H. (1977). Social psychology and applied linguistics. *ITL: Review of Applied Linguistics* 33, 27-42.
- Giles, H. & Ogay, T. (2007). Communication Accomodation Theory. In B. B. Whaley & W. Samter (Eds.), *Explaining communication: Contemporary theories and exemplars* (pp. 293-310). NJ: Lawrence Erlbaum.
- Goffman, E. (1955). On face-work: An analysis of ritual elements in social interaction. *Psychiatry: Interpersonal and Biological Processes*, 18(3), 213-231.
- Grupo Val.Es.Co. (2014). Las unidades del discurso oral. *Estudios de Lingüística del Español*, 35, 13-73.
- Hasler-Barker, M. (2016). Effects of metapragmatic instruction of compliments and compliment responses. En K. Bardovi-Harlig & J. C. Félix-Brasdefer (Eds.), *Pragmatics and Language Learning* (pp. 125-152). Honolulu, HI: Second Language Teaching and Curriculum Center, University of Hawai at Manoa.
- Hidalgo Navarro, A. (2009). Modalización (des)cortés y prosodia: estado de la cuestión en el ámbito hispánico. *Boletín de Filología*, 54(1), 161-195.
- Holler, J., Kendrick, K. H., Casillas, M., & Levinson, S. C. (Eds.) (2015). Turn-Taking in Human Communicative Interaction. Lausanne: Front. Psychol., 6:1919. Recuperado de: <https://doi.org/10.3389/978-2-88919-825-2>
- Hothorn, T., Hornik, K. & Zeileis, A. (s/f). Ctree: Conditional Inference Trees, 1-34. Recuperado de: <https://cran.r-project.org/web/packages/partykit/vignettes/ctree.pdf>
- Huchtby, I. & Drew, P. (1995). Conversation analysis. En J. Verschueren, *Handbook of Pragmatics* (182-189). Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins.
- Hultgren, A. K. (2017). Vocatives as rationalized politeness: Theoretical insights from emerging norms in call centre service encounters. *Journal of Sociolinguistics*, 21(1), 90-111.
- Hopper, Paul J. & Traugott, Elizabeth Closs (2003). *Grammaticalization*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Johnson, D. E. (2009). Getting off the GoldVarb Standard: Introducing Rbrul for Mixed-Effects Variable Rule Analysis. *Language and Linguistics Compass*, 3(1), 359-383.
- Labov, W. (1972). The social stratification of (r) in New York City department stores. En William Labov (Ed.), *Sociolinguistic patterns* (pp. 168-178). Philadelphia, PA: University of Pennsylvania Press.

Leech, G. (1999). The distribution and function of vocatives in American and British English conversation. In Hilde Hasselgard and Signe Oksefjell (Eds.), *Out of Corpora* (pp. 107-118). Amsterdam: Rodopi.

Leiner, D. J. (2019). SoSci Survey (Version 3.1.06) [Computer software]. Disponible en: <http://www.soscisurvey.com>, <http://www.soscisurvey.de>

Levey, S. (2006a). The sociolinguistic distribution of discourse marker like in preadolescent speech. *Multilingua*, 25, 413-41.

Levinson, S. C. (1983). *Pragmatics*. Cambridge, England: Cambridge University.

Kapovic, M. (2007). Fórmulas de tratamiento en dialectos de español; fenómenos de voseo y ustedeo. *Hieronymus*, I, 65-87.

Kerbrat Orecchioni, C. (1990). *Les interactions verbales*. París: Armand Colin.

Kerbrat Orecchioni, C. (1996). *La conversation*. París: Seuil.

Kerbrat Orecchioni, C. (1998). La notion d'interaction en linguistique: origine, apports, bilan. *Langue Française*, 117, 51-67.

Koike, D. A. & Pearson, L. (2005). The effect of instruction and feedback in the development of pragmatic competence. *System*, 33(3), 481-501.

MacDonald, R. G. & Tatler, B. (2018). Gaze in a real-world social interaction: A dual eye-tracking study. *Quarterly Journal of Experimental Psychology*, 71(10), 2162-2173. Recuperado de: <https://doi.org/10.1177/1747021817739221>

Maros, M. & Syafawani, N. (2018). Alerters in Malay and English Speech Act of Request: A Contrastive Pragmatics Analysis. *The Southeast Asian Journal of English Language Studies*, 24(1), 69-83. Recuperado de: <http://doi.org/10.17576/3L-2018-2401-06>

Martín Butragueño, P. (2014). Prosodia fonética de enunciados representativos e interrogativos absolutos: elementos locales y globales. *Estudios de Fonética Experimental*, 23, 125-202.

Martín Butragueño, P. (2016). A veces lloro mis lágrimas. Acercamiento multivariable a la prosodia de los actos de habla expresivos en el español de México. *Estudios de Lingüística Aplicada*, 34(63), 59-102.

Maygari, L., De Ruiter, J. P. & Levinson, S. (2017). Temporal Preparation for Speaking in Question-Answer Sequences. *Front. Psychol.*, 8, 211. Recuperado de: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00211>

Mestre Moreno, P. (2010). Alternancias de formas de tratamiento como estrategia discursiva en conversaciones colombianas. En Bettina Kluge, María Eugenia Vázquez Laslop y Martin Hummel (Eds.), *Formas y fórmulas de tratamiento en el mundo hispánico* (pp. 1033-1049). México: Colegio de México y Karl-Franzens-Universität Graz.

Morgan, J. L. (1978). Two Types of Convention in Indirect Speech Acts. En Cole (Ed.), *Syntax and Semantics* (pp. 261-280). New York: Academic Press.

Orozco, L. y Vázquez Laslop, B. (2010). Formas de tratamiento del español de México. En Bettina Kluge, María Eugenia Vázquez Laslop y Martin Hummel. *Formas y fórmulas de tratamiento en el mundo hispánico* (pp. 247-269). México: Colegio de México y Karl-Franzens-Universität Graz.

Orozco, L. (2014). El empleo de ¿no?, ¿eh? y ¿verdad? en situación de entrevista sociolingüística. En P. Martín Butragueño y L. Orozco. (Eds.), *Argumentos cuantitativos y cualitativos en sociolingüística* (pp. 628-654). México, D. F.: El Colegio de México.

Pfeiffer, U. J., Schilbach, L., Jording, M., Timmermans, B., Bente, G. & Vogeley, K. (2012). Eyes on the mind: investigating the influence of gaze dynamics on the perception of others in real-time social interaction. *Front. Psychology*, 3, 537 Recuperado de: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2012.00537/full>

Pichler, H. (2016). *Discourse-Pragmatic Variation and Change in English: New Methods and Insights*. Cambridge: Cambridge University Press.

Pomerantz, A. (1984). Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shapes. En J. Maxwell Atkinson, John Heritage (Eds.), *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis* (pp. 57-101). Cambridge, U. K.: Cambridge University Press.

Porto Dapena, J. (2018). Sobre ambigüedad y vaguedad en los diccionarios. *Revista de Filología*, 36, 329-365.

Ramírez-Cruz, H. (2016). ¡No manches, güey! Service encounters in a Hispanic American intercultural communication setting. *Journal of Pragmatics*, 30, 1-20.

Reig, A. & Elizondo, A. (2018). Un análisis de la reacción me gusta en Facebook desde los estudios de la interacción. *Estudios de Lingüística Aplicada*, 67, 45-75.

Rendle-Short, J. (2010). 'Mate' as a term of address in ordinary interaction. *Journal of Pragmatics*, 42, 1201-1218.

Rodríguez Louro, C. (2013). Quotatives down under: be like in cross-generational Australian English speech. *English World-Wide*, 34, 48-76.

Sacks, H., Schegloff, E. & Jefferson, G. (1974). A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Language*, 50(4), 696-735.

Sagastuy, P. R., y Fernández Planas, A. M. (2014). La prosodia del español del centro de México en el marco del proyecto AMPER. *Estudios De fonética Experimental* [en línea], 1(23), 47-93.

San Martín, A. (2004-2005). Igual como marcador discursivo en el habla de Santiago de Chile: función pragmático-discursiva y estratificación social de su empleo. *Boletín de Filología*, 40, 201-232.

Sankoff, D., Tagliamonte, S. & Smith, E. (2005). Goldvarb X: A variable rule application for Macintosh and Windows. Department of Linguistics, University of Toronto.

Savic, M. (2014). *Politeness through the Prism of Requests, Apologies an Refulsals: A Case of Advanced Serbian EFL Learners*. Cambridge Scholars Publishing: Newcastle upon Tyne.

Schegloff, E. (1968). Sequencing in conversational openings. En John Gumperz & Dell Hymes (Eds.), *Directions in Sociolinguistics. The ethnography of communication* (pp. 346-380). Hoboken: Wiley.

Schneider, K. (2010). Variational Pragmatics. En Miriam Fried, Jan-Ola and Jef Verschueren (Eds.), *Variation and Change: Pragmatic Perspectives* (pp. 239-267). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.

Schwenter, S. (2011). Variationist Approaches to Spanish Morphosyntax: Internal and External Factors. En Díaz Campos, *Manual Handbook of Hispanic Sociolinguistics* (pp. 123-147). Oxford: Blackwell.

Scrivner, O. & Díaz-Campos, M. (2016). Language Variation Suite: A theoretical and methodological contribution for linguistic data analysis. *Proc Ling Soc Amer*, 1(29), 1-15.

Searle, J. R. (1969). *Speech Acts*. Cambridge: University Press.

Silva-Corvalán, C. (2001). *Sociolingüística y pragmática del español*. Washington, D. C.: Georgetown University Press.

Tagliamonte, S. (2005). So who? Like how? Just what? Discourse Markers in the Conversations of Young Canadians. *Journal of Pragmatics*, 37, 1896-1915.

Tagliamonte, S. (2006). *Analysing Sociolinguistic Variation*. New York: Cambridge University Press.

Tagliamonte, S. (2012). *Variationist Sociolinguistics. Change, Observation, Interpretation*. Oxford: Wiley-Blackwell.

- Tagliamonte, S. & Baayen, R. (2012). Models, forests and trees of York English: Was/were variation as a case study for statistical practice. *Language Variation and Change*, 24(2), 135-178.
- Trosborg, A. (1995). *Interlanguage pragmatics*. Requests, Complaints and Apologies. Berlín: Mouton de Gruyter.
- Tusón Valls, A. (1997). *Análisis de la conversación*. Barcelona: Ariel.
- Tusón Valls, A. (2002). El análisis de la conversación. Entre la estructura y el sentido. *Estudios de Sociolingüística*, 3(1), 133-153.
- Van Dijk, T. (1978). *La ciencia del texto*. Barcelona: Paidós.
- Van Dijk, T. (2001). Algunos principios de una teoría del contexto. *ALED, Revista Latinoamericana de estudios del discurso*, 1(1), 69-81.
- Vázquez Carranza, A. (2009). The Use of Tú and Usted in Mexican Compadrazgo Relationships: a case study. *Estro: Essex Student Research Online*, 1(1), 58-68.
- Vázquez Carranza, A. (2017). What is language for sociolinguists? The variationist, ethnographic, and conversation-analytic ontologies of language. *Linguistik online*, 83, 4-17. Recuperado de: <https://doi.org/10.13092/lo.83.3788>
- Ventola, E. (1979). The structure of casual conversation in English, *Journal of Pragmatics*, 3, 267-298.
- Wagner, S., Hesson, A., Bybel, K. & Little, H. (2015). Quantifying the referential function of general extenders in North American English. *Language in Society*, 44, 705-31.
- Yang, Li. (2018). K-State home. Li Yang's Chinese Pragmatics. Making Requests. Unit 1: Introduction. Kansas City, USA: Kansas State University. Disponible en: <https://www.k-state.edu/chinesepragmatics/requests/1speechactofrequests.html>



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

ACTA DE DISERTACIÓN PÚBLICA

No. 00249

Matricula: 2153803566

La respuesta al llamo con mande en el español de México, un estudio de variación pragmático-discursiva.



Con base en la Legislación de la Universidad Autónoma Metropolitana, en la Ciudad de México se presentaron a las 12:30 horas del día 30 del mes de septiembre del año 2020 POR VÍA REMOTA ELECTRÓNICA, los suscritos miembros del jurado designado por la Comisión del Posgrado:

DRA. MA. DEL REFUGIO PEREZ PAREDES
DRA. JULIANA DE LA MORA GUTIERREZ
DR. ARIEL VAZQUEZ CARRANZA
DRA. MARIA ASELA REIG ALAMILLO

Bajo la Presidencia de la primera y con carácter de Secretaria la última, se reunieron a la presentación de la Disertación Pública cuya denominación aparece al margen, para la obtención del grado de:

DOCTORA EN HUMANIDADES (LINGUISTICA)

DE: MARIANELA HERNANDEZ PAEZ

y de acuerdo con el artículo 78 fracción IV del Reglamento de Estudios Superiores de la Universidad Autónoma Metropolitana, los miembros del jurado resolvieron:

APROBAR

Acto continuo, la presidenta del jurado comunicó a la interesada el resultado de la evaluación y, en caso aprobatorio, le fue tomada la protesta.

MARIANELA HERNANDEZ PAEZ
ALUMNA

REVISÓ

MTRA. ROSALIA SERRANO DE LA PAZ
DIRECTORA DE SISTEMAS ESCOLARES

DIRECTOR DE LA DIVISIÓN DE CSH

DR. JUAN MANUEL HERRERA CABALLERO

PRESIDENTA

DRA. MA. DEL REFUGIO PEREZ PAREDES

VOCAL

DRA. JULIANA DE LA MORA GUTIERREZ

VOCAL

DR. ARIEL VAZQUEZ CARRANZA

SECRETARIA

DRA. MARIA ASELA REIG ALAMILLO

El presente documento cuenta con la firma -autégrafa, escaneada o digital, según corresponda- del funcionario universitario competente, que certifica que las firmas que aparecen en esta acta - Temporal, digital o dictamen- son auténticas y las mismas que usan los c.c. profesores mencionados en ella