

Competencia pragmática: el acto queja a propósito del contexto del turismo

Sonia Toledo Azócar

SONIA TOLEDO AZÓCAR: Profesora e investigadora de español como lengua extranjera. Coordinadora académica del Programa de Español Lengua Extranjera. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso-Chile. Es candidata a doctora en Filología Hispánica por la Universidad de Valladolid. Su área de especialización es en lingüística aplicada al español como segunda lengua, centrando su docencia e investigación en gramática y en pragmática. Dicta cursos a nivel nacional e internacional de formación de profesores de español como lengua extranjera. Ha publicado artículos sobre Pragmática de la Interlengua y Didáctica de la Gramática en E/LE. Es coautora de los manuales de español para extranjeros: *Link Chile*. Programa Idiomas Abren Puertas, Ministerio de Educación (2008) y *Chile, lengua y cultura*. Ed. Pontificia Universidad Católica de Chile (2011) Se ha desempeñado como asesora académica para universidades y organismos gubernamentales.

Resumen

En la actualidad, docentes e investigadores de español como lengua extranjera concuerdan en la importancia del desarrollo de la competencia pragmática en hablantes no nativos, especialmente relacionado con los actos de comunicación, no obstante faltan estudios empíricos en español y en diversos contextos de enunciación. Nuestro objetivo, por tanto, es determinar algunas estrategias pragmáticas que seleccionan hablantes no nativos de español al momento de formular un acto específico: la queja y en un contexto determinado (el turístico), tema que convoca este volumen.

PALABRAS CLAVE: español como lengua extranjera, competencia pragmática, actos de comunicación, el acto queja en un contexto turístico.

Abstract

At present, teachers and researchers of Spanish as a Foreign Language agree on the importance of the development of pragmatic competence in non-native speakers. This is especially related to the acts of communication; however, there is a current lack of empirical studies about it in Spanish and in different enunciation

contexts. Our goal, therefore, is to determine certain pragmatic strategies non-native speakers of Spanish select when formulating a specific act: complaint and in a particular context: tourism, as the subject matter compiled in this volume.

KEYWORDS: Spanish as a foreign language, pragmatic competence, communicative acts, the act of complaint in a tourism context.

“Cuando hablamos no solo negociamos significados,
sino imágenes, derechos, espacios y territorios”

(Antonio Briz)

1. Introducción

Si bien el paradigma comunicativo orienta desde hace algunas décadas la enseñanza de español como lengua extranjera, otorgándole un espacio relevante a la pragmática, creemos que se debe desarrollar una investigación mayor respecto de la producción de algunos actos de comunicación por parte de hablantes no nativos. Esta atención debería dirigirse a aquellos actos que han tenido poco estudio, es el caso de la queja que a diferencia de actos como: saludar, despedirse, dar las gracias o las peticiones (*véase* Toledo y Toledo 2014) no cuenta con un número significativo de investigaciones en español y centradas en aprendientes de español/LE en contexto de inmersión.

Partimos de la premisa de que los actos de comunicación, entendidos como actos de habla en interacción, corresponden no sólo a universales pragmáticos sino que también a convenciones particulares o patrones específicos de cada comunidad lingüística y sociocultural, de ahí entonces que un hablante de una lengua y cultura ajena al español que carece de la competencia pragmática para realizarlos apropiadamente según la expectativa de comportamiento, puede ser evaluado por los hablantes nativos como deficiente lingüísticamente o bien considerado descortés o excesivamente cortés en su manejo sociocultural. Creemos, por ende, que la enseñanza de actos de comunicación es de gran relevancia en el aula de español lengua extranjera y crucial para la comunicación intercultural.

Cuando se lleva a cabo un acto comunicativo los aprendientes seleccionan estrategias o tácticas pragmáticas que responden a objetivos y a contextos situacionales específicos. Junto con la selección de las estrategias pragmáticas, el hablan-

te opta por recursos lingüísticos para realizarlas a objeto de lograr su meta comunicativa. El presente trabajo pretende reconocer y clasificar algunas estrategias pragmáticas utilizadas por hablantes no nativos de diferentes nacionalidades al momento de emitir una queja en un contexto turístico que encierra un problema o conflicto entre un cliente (el hablante) y un agente de turismo (el interlocutor)

Hemos seleccionado el acto queja por su alta posibilidad de ocurrencia en un contexto de servicio turístico (desde la queja por la mala atención que recibe el cliente al llegar a una agencia hasta la insatisfacción por el producto final recibido) como por su valor comunicacional en un intercambio entre un agente de turismo y su cliente en una relación interpersonal de +distancia (Leech, 1983) A esto se suma, como hemos señalado en líneas anteriores, que el acto queja adolece de investigaciones en español, por lo que nuestro trabajo pretende ser una contribución al respecto.

2. Lineamientos teóricos y conceptuales

2.1 La competencia pragmática y los actos de comunicación

Thomas resume la competencia pragmática como “la habilidad de usar el lenguaje efectivamente para obtener un propósito específico y para entender el lenguaje en contexto” (1983:92) Como se aprecia en el acercamiento anterior, en la habilidad pragmática se conjugan elementos tales como la *intención comunicativa* que tiene el hablante en la emisión de un acto de comunicación; el *uso* que se entiende como un tipo de acción determinada, la que llevada al ámbito de la lengua tiene que ver con el propósito comunicativo y los actos de habla y el *contexto*, concebido como una serie de conocimientos convencionalizados y creencias compartidas por los hablantes de un intercambio verbal.

Se ve entonces como la habilidad de leer la situación concreta de habla (*contexto*) y la utilización particular de la lengua por parte de los hablantes (*uso*) en base a una meta comunicativa (*intención*) forman parte esencial de la competencia pragmática. La idea de la lengua en uso propuesta por Hymes (1995 [1971]), el valor del contexto y de la interacción en los actos comunicativos constituyen un aporte real a la lingüística aplicada a segundas lenguas y un foco de reciente interés en la enseñanza del español lengua extranjera.

Hymes en su modelo SPEAKING plantea la presencia de una secuencia de actos de habla (*acts sequences*) en interacción que se relacionan y que se subordinan, como parte natural de interacciones entre participantes reales (*participants*)

los que se guían por normas pragmáticas (*norms*) y que persiguen fines comunicativos (*ends*) Según el autor, el saber compartido por hablantes respecto de los actos de habla depende de un sistema autónomo de signos correctos y señales pertinentes, es decir, supone un acercamiento tanto a los diversos niveles de la gramática como a la situación sociocultural.

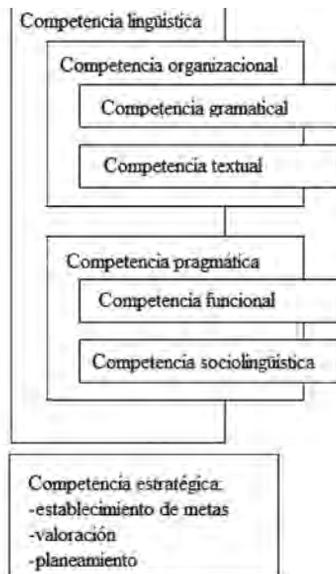
A partir de esta teoría, surgen modelos de descripción y organización de la lengua en comunicación: Canale y Swain (1980), Canale (1983) y Bachman (1990) quien fue el primero en aludir y definir la competencia pragmática como elemento central de la competencia comunicativa. En los modelos anteriores aunque se sugería este concepto, no había referencia explícita a esta:

[...] en el uso comunicativo de la lengua, son las relaciones entre los [estos] signos y los referentes por un lado, y los usuarios de la lengua y el contexto de la comunicación por otro. La descripción de estas últimas relaciones constituye el dominio de la pragmática [...] (1990: 89-90)

Posteriormente Bachman y Palmer (1996) proponen que la habilidad comunicativa se sostiene en dos áreas: el conocimiento del lenguaje y la competencia estratégica, la que es concebida en su modelo como un set de componentes meta-cognitivos.

Gráfico 1

Bachman y Palmer
(1996)



La primera área, la competencia lingüística se compone de dos sub áreas: el conocimiento organizacional y el conocimiento pragmático. El primero alude a la habilidad gramatical (vocabulario, morfosintaxis, fonología y grafología) y textual (cohesión, tipologías textuales, ordenadores textuales, etc.) Por su parte, el conocimiento pragmático, foco de nuestro trabajo, se refiere a las habilidades para crear e interpretar enunciados y actos de habla. La competencia pragmática según los autores, se subdivide a su vez en la competencia funcional y en la competencia sociolingüística, la primera habla de las convenciones para expresar adecuadamente enunciados e interpretar su fuerza ilocutiva. El segundo componente se refiere a las convenciones para crear e interpretar enunciados apropiadamente a una situación específica y un contexto particular. Las habilidades lingüística-textuales y las pragmáticas son aspectos fundamentales que debe manejar o desarrollar un hablante competente.

Ser competente en una lengua extranjera no se centra exclusivamente en alcanzar el manejo de destrezas lingüísticas, que no negamos que es un aspecto prioritario y primero para poder emitir enunciados correctos, sino también un usuario competente debe ser capaz de producir e interpretar actos de comunicación de acuerdo a lo consignado social y culturalmente como apropiado.

Al respecto el MCER señala: “las competencias pragmáticas tienen que ver con el uso funcional de los recursos lingüísticos (producción de funciones de lengua, de actos de habla) sobre la base de guiones o escenarios de intercambios comunicativos [...]” (2002:24-25)

2.2 El acto comunicativo queja y el turismo: un encuentro discursivo

Definimos el acto de queja como una expresión de sentimientos de molestia o desaprobación por el cual se toma como responsable directa o indirectamente al interlocutor. Al respecto Siebold puntualiza que en la queja “el hablante expresa su disgusto o enfado por una acción pasada o presente, de la que responsabiliza, al menos parcialmente a su interlocutor” (2011: 543)

Considerando las apreciaciones anteriores, la queja puede moverse desde la enunciación del malestar del hablante, pasando por una acusación implícita o indirecta al interlocutor hasta llegar a una acusación abierta e incluso puede aparecer una advertencia que atenta fuertemente contra la imagen del interlocutor.

En efecto, la persona que ha experimentado un evento que lo ha molestado u ofendido, evalúa el costo y beneficio de realizar una queja (Brown y Levinson, 1987) luego determina dos líneas de acción: a) su queja no es explícita, es “más

protegida”, más indirecta, más atenuada y/o b) explícita directamente la queja, sus estrategias, por tanto, serán directas e intensificadas. El próximo paso del hablante es seleccionar la estrategia específica según su objetivo, porque podría pretender a través de la queja sólo expresar su desaprobación o bien querer que el interlocutor haga o cambie algo. De ahí que según Brown y Levinson (1987) la queja es un acto amenazante de la imagen del interlocutor (“*face*” Goffman, 1967) porque expresa sentimientos negativos hacia el otro, lo desprestigia pero también puede impedir su libertad, al solicitarle reparar su ofensa o falta.

Tomando en cuenta las características del acto queja anteriormente referidas, determinaremos, en primera instancia, el acto central, entendido como aquel enunciado que constata el problema y que, en concreto, motiva y genera la queja lo que Blum-Kulka et al. (1989) nombraron como acto principal (“*head act*”). Posteriormente reconoceremos y clasificaremos las estrategias que lo apoyan, es decir, aquellos enunciados (“*supportig moves*”, Blum-Kulka et al. (1989), que preceden o siguen al acto nuclear. Para terminar, delimitaremos algunos elementos intensificadores a los que recurren las hablantes no nativas para maximizar la fuerza ilocutiva de la queja, un recurso bastante esperable puesto que creemos que cuando alguien se queja no sólo quiere lamentarse frente al otro sino lograr algo de su interlocutor.

3. Aspectos metodológicos

Se trata de un estudio de casos, como etapa preliminar, que recoge el uso pragmático de hablantes no nativos de nivel C1 (según MRCE, 2002) al emitir una queja. Son 5 mujeres, una brasilera, una inglesa, dos norteamericanas y una alemana que han estudiado o están estudiando español como lengua extranjera, con un tiempo de residencia en Chile de al menos 6 meses. Todas son profesionales del área de Humanidades o Ciencias Sociales y su edad fluctúa entre los 30 y 45 años. Cabe señalar que reconocemos la limitación en el número de informantes que debe aumentar en una investigación de mayor envergadura a objeto de lograr resultados cualitativos más profundos y conclusiones cuantitativas.

El contexto específico es el turístico y delimitamos una situación comunicativa dentro de él que es la insatisfacción del cliente (el hablante) frente a la atención del agente de turismo (el interlocutor)

Optamos como instrumento de recogida de datos, la completación de discurso (*Discourse Completion Test*, DCT) Si bien un corpus de conversaciones naturales

o espontáneas sería lo más apropiado para recopilar información sobre producción de actos de comunicación, nuestra elección nos parece pertinente al objetivo de este trabajo y a la naturaleza de él. En una segunda etapa y con el mismo contexto de turismo podemos recurrir al juego de rol que podría generar intervenciones más extensas.

La actividad fue solicitada por correo electrónico, pidiéndoles a las informantes que completaran unas líneas puntuadas al final de texto tal como lo harían en una situación real y como si estuvieran cara a cara con el interlocutor.

Contexto situacional: En una agencia de turismo, interacción cliente y agente.

Situación Comunicativa: *Usted ha ido a una agencia de turismo a pedir información sobre un viaje importante y servicios turísticos. Este viaje será en 2 semanas más. La persona que lo atiende, un asesor turístico, le dice que le enviará la información en máximo 2 días más. Ha pasado más de una semana y usted no recibe, ni un correo ni un llamado de parte de la agencia. Usted va la agencia de turismo ¿qué le diría al el/la encargado/a?*

4. Análisis

Partimos este análisis con el reconocimiento del acto principal que visualizamos como un macro acto que se puede descomponer en secuencias combinadas de actos menores:

HNN (brasileña) *Hace más de una semana que he pedido una información sobre un viaje que haré en una semana más y todavía no he recibido ningún correo de ustedes.*

HNN (inglesa) *Vine hace dos semanas, y usted se comprometió a organizar mi viaje y enviarme las informaciones en dos días. Lamentablemente, no he recibido nada.*

HNN (norteamericana 1) *Hace una semana hablé con un agente aquí [...] Mi agente dijo que me enviaría una propuesta para mi viaje de turismo pero no lo recibí.*

HNN (norteamericana 2) *Hace unos días vine acá y hablé con usted porque tengo que hacer un viaje con urgencia y usted quedó de hacerme llegar la información en no más de dos días. De eso hace una semana.*

HNN (alemana) *Estuve acá hace más de una semana para organizar un viaje.*

Usted quiso facilitarme la información en dos días más. Hasta hoy no he obtenido NADA.

Es interesante ver que todas estas realizaciones responden a un esquema organizativo bastante homogéneo, conformado por tres movimientos entrelazados:

1.- comienzan su queja especificando el tiempo que ha pasado desde su visita a la agencia:

Hace más de una semana que he pedido una información; Vine hace dos semanas; Hace una semana hablé con un agente aquí; Hace unos días vine acá y hablé con usted y Estuve acá hace más de una semana para organizar un viaje.

Este recurso constata que la agencia ha transgredido algo fundamental en un servicio que es responder a los plazos determinados o prometidos. Cabe recalcar que en algunos enunciados las informantes recurren a los deícticos: “*aquí*” y “*acá*”. La especificación del lugar (en esta misma oficina) y del tiempo (“*más de una semana*”; “*dos semanas*”; “*una semana*”), o sea, las coordinadas espacio-temporales intencionalmente explicitadas son elementos argumentativos del hablante para presentar información objetiva y constatar así los hechos.

2- la hablante le recuerda al interlocutor el compromiso de parte de la agencia de turismo o del agente de enviarle la información solicitada. Este enunciado aparece como un preámbulo a la queja central, puesto que ya manifiesta explícitamente su sentimiento de molestia o disgusto, esencia de cualquier reclamo:

- ***usted se comprometió a organizar mi viaje y enviarme los informaciones en dos días más*** (HNN inglesa)

- ***Mi agente dijo que me enviaría una propuesta para mi viaje de turismo*** (HNN norteamericana 1)

- ***usted quedó de hacerme llegar la información en no más de dos días. De eso hace una semana*** (HNN norteamericana 2)

Estos enunciados están sustentados en verbos compromisivos: “*usted se comprometió*”; “*usted quedó de hacerme llegar*” y de comunicación: “*mi agente me dijo*”; siendo los primeros más fuertes puesto que funcionan a modo de un reproche o recriminación por lo no hecho según lo comprometido, atentando así contra la imagen del interlocutor y de la agencia. Es claro que la presencia del pronombre personal *usted* enfatiza la responsabilidad del interlocutor y refuerza la perspectiva del hablante.

3.- por último, el hablante expresa la queja propiamente tal:

- *todavía no he recibido ningún correo de ustedes*

- *Lamentablemente no he recibido nada*

- *Hasta hoy no he obtenido NADA.*

Cabe destacar que las hablantes no nativas inician estos enunciados con elementos clave que realzan la queja: “*todavía*”, “*hasta hoy*” y “*lamentablemente*” las primeras partículas enfatizan

Dos hablantes recurren al adverbio “*nada*” para hacer énfasis al hecho de que no han recibido ni un correo, ni un llamado o cualquier contacto, por lo que su queja se justifica.

Ahora bien, este acto principal aparece apoyado y reforzado por estrategias (movimientos de apoyo) que categorizamos a continuación:

- **Solicitud de información:** el hablante le pide al interlocutor que le entregue información que desconoce o no tiene:

HNN (brasileña) *Quisiera saber con quién debo hablar personalmente para tener las informaciones necesarias*

HNN (norteamericana 2) *Mi agente se encuentra ahora?*

- **Expresión de desaprobación:** el hablante manifiesta su disconformidad y enfado por la situación que lo aqueja.

HNN (inglesa) *Ahora, es demasiado tarde*

- **Juicio evaluativo general:** el hablante enjuicia la situación:

HNN (inglesa) *Lo siento, pero esto es totalmente inaceptable.*

- **Evaluación del interlocutor:** el hablante expresa una opinión ofensiva o descalificadora del interlocutor

HNN (inglesa) *Tal vez no recuerde de mí, dado que al parecer tiene problemas de memoria*

- **Evaluación de la agencia:** el hablante realiza un juicio de valor sobre la agencia de turismo:

HNN (norteamericana 2) *Tengo entendido que esta es una agencia seria.*

- **Inculpar al interlocutor:** el hablante culpa directamente al interlocutor por lo que está pasando:

HNN (inglesa) *Ahora, es demasiado tarde y gracias a la incompetencia suya, tengo que anular todos mis planes.*

• **Requerimiento de solución:** el hablante le expresa al interlocutor un requerimiento explícito que repare o resuelva el problema:

HNN (alemana) *Viajaré dentro de dos días así que es urgente que reciba su propuesta*

HNN (norteamericana 2) *quiero la información que solicité*

• **Advertencia/amenaza:** el hablante expresa su máximo disgusto con una amenaza al interlocutor para que solucione el problema:

HNN (alemana) *le doy como un día más para cumplir con esa tarea. Si no recibo nada hasta mañana, me busco otra agencia!*

Como se puede apreciar en esta secuencia de estrategias, el acto queja en su totalidad se organiza discursivamente desde estrategias más suaves como la *solicitud de información y la expresión de desaprobación* pasando por una más directa como es la *expresión de juicios de valor* de la situación, del actor, de la agencia para finalmente recurrir a la *advertencia* o amenaza explícita del hablante al interlocutor. Ahora bien, tanto el acto central como estas estrategias de apoyo, recurren a elementos intensificadores para maximizar la queja. Siguiendo a Briz (1998) el intensificador -al igual que el atenuador- es una categoría pragmática cuyo objetivo es otorgarle fuerza a lo enunciado, se trata de “[...] realces pragmáticos, estratégicos, que refuerzan el decir o lo dicho” (1998: 142) En esta misma línea, Albelda (2007) señala que la intensificación realza uno o algunos componentes del enunciado o de la enunciación.

En nuestro corpus, revisaremos la intensificación respecto del contenido proposicional, específicamente los maximizadores de cantidad o de cualidad:

- *Esto es totalmente inaceptable* HNN (inglesa), el adverbio *totalmente* intensifica el juicio de valor de la situación que agobia o molesta al hablante. Situación similar es la que vemos en el siguiente enunciado: *Ahora, es demasiado tarde* (HNN inglesa)

- Otro intensificador se puede visualizar en el siguiente enunciado: *Hasta hoy no he obtenido NADA* (HNN alemana) Intensificador que se maximiza con la elección de uso de la letra mayúscula.

Ahora bien, respecto de otros elementos intensificadores cabe destacar también que muchas de las realizaciones de nuestros informantes no nativos recurren a cuantificadores temporales para poder darle fuerza a la queja, retomando así la

información dada en la situación o tarea comunicativa inicial:

*-Buenas días, hace **más de una semana** que he pedido una información sobre un viaje que haré en una semana más (HNN brasilera)*

Este cuantificador está intensificado por el adverbio de cantidad **más** que cumple la función de recordarle al agente turístico que hubo un acuerdo o compromiso temporal de envío de la información y este plazo se extendió por lo que se justifica aún más su queja.

Otro intensificador de tipo temporal se puede apreciar en el siguiente enunciado: ***Hasta hoy*** no he obtenido **NADA** (HNN alemana) El marcador temporal “hasta hoy” funciona de refuerzo argumentativo ya que el hablante ha esperado al parecer bastante tiempo.

Otro caso de cuantificador se puede apreciar en el siguiente enunciado:

*-Lamentablemente, no he recibido nada. Ahora, es demasiado tarde y gracias a la incompetencia suya, tengo que anular **todos** mis planes (HNN inglesa)*

A pesar de que esta queja va introducida por el atenuante *lamentablemente* que introduce el motivo del reclamo, posteriormente esta se torna extremadamente directa, culpando al interlocutor e incluso expresando las consecuencias de su actuar, no tiene que anular planes sino “todos”.

5. Reflexiones finales

Si acordamos que se debe atender con mayor fuerza al nivel pragmático de la lengua y en ese marco a la práctica de actos de comunicación, creemos que la competencia pragmática deber ser un elemento relevante en la adquisición del español lengua extranjera y en sus implicancias didácticas, esto resulta imperativo en el caso del acto queja que requiere que los hablantes nativos tengan para su correcta y adecuada realización una alta proficiencia sintáctica, semántica y pragmática.

En el acto queja, como pudimos apreciar en el corpus revisado, las informantes ponen en marcha una serie de estrategias para expresar su molestia o desaprobación. Algunas de ellas eran de esperar en una relación de distancia o desconocimiento entre el hablante/cliente y su interlocutor/agente de turismo, es el caso de las estrategias: *solicitud de mayor información o explicación y expresión de descontento o desaprobación*. Sin embargo, emergen otras estrategias más fuertes que suponen un juicio evaluativo del hablante frente al interlocutor, y la agencia a los

que responsabiliza por su pesar y por las consecuencias negativas que su accionar le puede traer: Estas estrategias atentan contra la imagen del interlocutor puesto que encierran una evaluación y percepción negativa de él y de sus acciones o la ausencia de ellas.

Fue interesante apreciar que hubo una estrategia muy directa que es *la amenaza o advertencia del hablante al interlocutor*. Sin duda, esta estrategia amenaza la relación entre el hablante y su interlocutor, pero puede ser muy efectiva para que el agente rectifique su acción y dé una rápida solución al problema que motivó la queja.

No es posible por el número de informantes y el objetivo del presente estudio llegar a conclusiones generales, queda aún mucho por investigar en el caso del acto queja, pudiéndose ampliar a diferentes situaciones comunicativas, a diversos hablantes no nativos, angloparlantes, lusohablantes y sinohablantes y a variados contextos (familiar, judicial y académico)

El Programa de Español como Lengua Extranjera de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, acogiendo esta necesidad, está implementando un proyecto de investigación aplicada que tiene por objetivo estudiar los actos quejas y peticiones en un contexto académico. La población en estudio son alumnos de intercambio que toman cursos de español en nuestra casa de estudio, a través de la Dirección de Relaciones Internacionales. Esperamos con los resultados de estas pesquisas y con las proyecciones didácticas al respecto, dotar a nuestros estudiantes extranjeros de herramientas lingüísticas y pragmáticas que puedan apoyar o facilitar una inserción exitosa en nuestra cultura académica.

ANEXO 1: Ficha del informante

Complete por favor la siguiente información:

Nombre real o ficticio:

Sexo:

Edad:

Profesión o actividad:

Nacionalidad:

Lengua materna:

Tiempo de estudio de español:

Tiempo de residencia en Chile:

Instrucción: por favor complete las líneas al final del texto tal como lo haría en un intercambio comunicativo real. Imagine la siguiente situación:

Usted ha ido a una agencia de turismo para pedir información sobre un viaje importante y servicios turístico-culturales. Este viaje será en 2 semanas más. La persona que lo atiende, un agente/ asesor, le dice que le enviará lo solicitado en máximo 2 días más ya que entiende que esta información es urgente. Ha pasado más de una semana y usted no recibe, ni un correo ni un llamado, de parte de la agencia. Usted va a la agencia de turismo: ¿Qué le diría al agente que lo atendió?

ANEXO 2: Corpus

Hablante no nativa (brasileira)

Buenas días, hace más de una semana que he pedido una información sobre un viaje que haré en una semana más y todavía no he recibido ningún correo de ustedes. Quisiera saber con quién debo hablar personalmente para tener las informaciones necesarias ya que por e-mail ustedes no me contestaron. Además de hacerme perder mi tiempo de venir personalmente acá.

Hablante no nativa (inglesa)

Buenos días,

Tal vez no recuerde de mí, dado que al parecer tiene problemas de memoria. Vine hace dos semanas, y usted se comprometió a organizar mi viaje y enviarme las informaciones en dos días. Lamentablemente, no he recibido nada. Ahora, es demasiado tarde y gracias a la incompetencia suya, tengo que anular todos mis planes. Lo siento, pero esto es totalmente inaceptable. Considérese afortunado que no voy a demandar daños.

Hablante no nativa (norteamericana 1)

Hola,

Quiero hacer una consulta. Hace una semana hablé con un agente aquí. Mi nombre es [Nombre]. ¿Mi agente se encuentra ahora?

Mi agente dijo que me enviaría una propuesta para mi viaje de turismo pero no lo recibí. Viajaré dentro de dos días así que es urgente que reciba su propuesta. Por favor, ¿ve si me puede recibir?

Hablante no nativa (norteamericana 2)

[Saludo] No sé si se acuerda de mí. Hace unos días vine *acá* y hablé con *usted* porque tengo que hacer un viaje con urgencia y *usted* quedó de hacerme llegar la información en no más de dos días. De eso hace *una semana*. Tengo entendido que esta es una empresa seria, así que seguramente tienen una explicación para esta demora. Deseo saber cuál es, y además quiero la información que solicité... o hablar con el supervisor para que me aclare qué está pasando.

Hablante no nativa (alemana)

Supongo que usted se acuerda de mí. Estuve *acá* hace una semana para organizar un viaje. Usted quiso facilitarme la información en dos días más. ¡Hasta hoy no he obtenido NADA!

¡Es urgente! Así que, le doy como un día más para cumplir con esa tarea. Si no recibo nada hasta mañana, me busco otra agencia

(Las realizaciones se mantuvieron tal como la entregaron las informantes no nativas, sin corregir su ortografía acentual, puntual, aspectos morfológicos o estilísticos)

Bibliografía

- ALBELDA, M. (2007). *La intensificación como categoría pragmática: revisión y propuestas*. Frankfurt: Peter Lang
- BACHMAN, L..F. (1990). *Fundamental considerations in language testing*. Oxford: Oxford University Press.
- BACHMAN, L. F. & Palmer, A. S. (1996). *Language testing in practice*. Oxford: Oxford University Press.
- BLUM-KULKA, S., J. House y G. Kasper (1989) *Cross-cultural Pragmatics: Requests and Apologies*, Norwood: Ablex.
- BRIZ, A. (1998). *El español coloquial en la conversación. Esbozo de pragmatografía*. Barcelona: Ariel.
- BROWN, P. y S. Levinson (1987). *PoliteSome Universals in Language Usage*, Cambridge: Cambridge University Press.

- CANALE, M. (1983). “*From communicative competence to communicative language pedagogy*” en Richards, J.C y W. Schmidt (eds.) pp. 2-27
- CANALE, M y M. Swain (1980). “Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing” *Applied Linguistic* 171: 1-47
- Consejo de Europa (2002). Marco común europeo de referencia para las lenguas, aprendizaje, enseñanza y evaluación. Madrid: Instituto Cervantes Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España, Anaya (para la edición impresa en español).
- GOFFMAN, E. (1967). *Interaction ritual*. New York:Pantheon Books.
- HYMES, D. (1995). “Acerca de la competencia comunicativa”. En M. Llobera et al. (comp.) *Competencia comunicativa. Documentos básicos en la enseñanza de lenguas extranjeras* (pp. 27-46). Madrid: Edelsa. (obra original publicada en 1971)
- LEECH, G., (1983). *Principles of Pragmatics*, Londres: Longman (trad. esp.: Principios de pragmática, Felipe Alcántara, Universidad de la Rioja, 1998)
- SIEBOLD, K. (2011). “¿Cómo responder a una queja sin perder la cara?” en Fuentes Rodríguez et al (eds) *Aproximaciones a la (des) cortesía verbal en español*, Frankfurt: Peter Lang.
- THOMAS, J. (1983). “Cross-cultural pragmatic failure”. *Applied Linguistics* 4:91-109.
- TOLEDO VEGA G. y S. TOLEDO AZÓCAR (2014) “Estrategias de cortesía para la petición en hablantes nativos del español de Chile y en hablantes de español como lengua extranjera” *Revista Onomázein* 28: 47-63.

