

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA  
FACULTAD DE IDIOMAS  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS



Análisis pragmático-discursivo de frases utilizadas en determinados escenarios de la vida cotidiana en los Estados Unidos y su traducción al español

Para obtener el Diploma de Especialidad en Traducción e Interpretación

Presenta

Dania Carolina Félix Chaparro

Mexicali, Baja California, 15 de junio de 2018.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA  
FACULTAD DE IDIOMAS  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS



Análisis pragmático-discursivo de frases utilizadas en determinados escenarios de la vida cotidiana en los Estados Unidos y su traducción al español

Para obtener el Diploma de Especialidad en Traducción e Interpretación

Presenta

Dania Carolina Félix Chaparro

Aprobado por:

Dra. Sonia Acosta Domínguez  
Directora del trabajo terminal

Dra. María Guadalupe Montoya Cabrera  
Codirectora del trabajo terminal

Mtra. Alejandra Cham Salivie  
Lectora del trabajo terminal

Mexicali, Baja California, 15 de junio de 2018

<b>Índice</b>	<b>Pág.</b>
Resumen	5
Capítulo I. Introducción	6
1.1 Antecedentes	6
1.2 Planteamiento del problema	7
1.3 Objetivos	9
1.3.1 Objetivo general	9
1.3.2 Objetivos específicos	9
1.4 Justificación	9
Capítulo II. Marco teórico	11
2.1 Traducción y traductología	11
2.1 Pragmática	12
2.2 Contexto	13
2.3 Cultura	14
2.4 Relaciones interpersonales	15
2.5 Cortesía	15
2.6 Presuposiciones e implicaturas	17
Capítulo III. Metodología	19
3.1 Descripción de la muestra	20
3.2 Descripción del instrumento de investigación	20
Capítulo IV. Resultados de la investigación	21
4.1.1 Pregunta número 1	21
4.1.2 Pregunta número 2	22

4.1.3 Pregunta número 3	23
4.1.4 Pregunta número 4	24
4.1.5 Pregunta número 5	25
4.2 Análisis de las frases	26
4.2.1 Restaurantes	26
4.2.2 Comida rápida y <i>drive-thru</i>	32
4.2.3 Tiendas especializadas	36
4.2.4 Supermercados	41
4.2.5 <i>Small talk</i>	45
Capítulo V. Conclusiones	49
Referencias	50
Anexos	51

## **Resumen**

En este trabajo hablamos de cómo el contexto social, cuando se desconoce, puede representar una barrera importante en la comunicación, sobre todo cuando en la comunicación participa un extranjero que domine la lengua nativa pero no esté familiarizado con la cultura del lugar. Para adentrarnos de mejor manera en la realidad de este supuesto tomamos la perspectiva pragmático-discursiva y analizamos algunas de las frases que se utilizan con frecuencia en determinados escenarios de la vida cotidiana en los Estados Unidos. Después comparamos los resultados con las frases que un nativo del español, en especial un mexicano, emplearía para comunicarse en dichos contextos. Al final proponemos un intercambio de frases más adecuadas, según lo que nos dicta la pragmática.

*Palabras clave:* lingüística, pragmática, frases inglés-español, traducción

## Capítulo I. Introducción

Cuando estamos familiarizados con los protocolos sociales de una comunidad, conocemos de memoria lo que se debe responder ante ciertas situaciones habituales, especialmente en escenarios cotidianos como: tiendas, restaurantes, a través de un servicio *drive-thru*, entre otros, donde se suscitan conversaciones impersonales con extraños. Dicho de otra manera, existe un guion implícito que las personas nativas de un lugar están acostumbradas a seguir. Al ser un extranjero, que conoce el idioma, mas no está familiarizado con este “guion”, puede resultar incómodo salirse de las líneas, y es probable que los dependientes de tiendas, por ejemplo, también terminen confundidos al no escuchar lo que esperaban.

A partir de dicha situación nace este análisis. Se trata de un recorrido por los distintos escenarios cotidianos a los que un visitante en los Estados Unidos se enfrentaría con frecuencia, desde comprar alimentos en un supermercado hasta pedir la orden a un mesero: es una mirada a la comunicación que se produce en tales escenarios.

Para este trabajo se toman algunas de las frases que se utilizan con frecuencia en determinados escenarios de la vida cotidiana. Se consideran aspectos pragmáticos tales como el contexto en que se enuncian dichas frases, los niveles de cortesía, así como las relaciones interpersonales entre los interlocutores. Dentro de los diferentes escenarios, además se analiza la presencia de presuposiciones e implicaturas, que también forman parte de la pragmática.

### 1.1 Antecedentes

Teóricos como Levinson (1983), Henk (1995) y Escandell (2013) hablan sobre la pragmática de una manera muy amplia y general, aportando las características y la explicación de este campo de estudio. Sin embargo, el tema de la pragmática contrastiva, que es lo que nos compete en nuestro trabajo, puesto que trabajaremos el idioma inglés y el idioma español, no es tan abundante en los estudios lingüísticos. Aun así, existen algunas investigaciones que tocan el tema de la ambigüedad en la comunicación entre dos culturas desde un enfoque pragmático, como la de Juan Gómez Capuz (2001) de la Universidad de Alicante, que trabaja la interferencia

pragmática entre el inglés y el español en el ámbito de las telecomunicaciones. Mientras tanto, el análisis pragmático-discursivo aplicado al contexto de la vida cotidiana en los Estados Unidos, en contraste directo con el español, no es un tema muy explorado.

## **1.2 Planteamiento del problema**

Cuando se estudia una segunda lengua, generalmente se aprenden los aspectos gramaticales, semánticos y sintácticos, sin embargo, no es lo único indispensable para comunicarse. El contexto juega un papel muy importante en la comunicación; aun así, esto no se aborda tan a fondo en los salones de clase. Por lo tanto, una persona que conozca una segunda lengua, mas nunca haya visitado el país donde se habla, puede enfrentarse a ciertos obstáculos comunicativos que propicien momentos de confusión. Por esta razón, es muy importante primero ser consciente de que dentro de una cultura hay protocolos establecidos que moldean la comunicación, que resultan normales para quienes son parte de una cultura, y se llegan a memorizar sin percibirlo.

Por ejemplo: en nuestra cultura mexicana de la frontera noroeste, si hay un acontecimiento social como un cumpleaños, sabemos qué palabras específicas emplear para felicitar a la persona. La felicitación va más allá de un “feliz cumpleaños”; se suelen hacer preguntas que ya están prefabricadas para la ocasión: “¿vas a hacer algo el fin de semana?”, o el simple “¿vas a hacer algo?”. En nuestra sociedad es incluso bien visto si se hacen estas preguntas, porque es una manera de informar a la persona que su festejo es de interés y que tendrá compañía si así lo quiere.

En otro ejemplo dentro de una situación igual de sencilla y cotidiana, como cuando alguien aparece con un corte de cabello diferente, una frase que se emplea con frecuencia es: “¿te cortaste el cabello?”. Se construye a modo de pregunta, aunque el hecho resulte evidente, y a pesar de la obviedad, se emplea de esa manera porque está prefabricada dentro de nuestro bagaje cultural. Para esa misma situación también se utiliza: “te veo algo diferente”. En nuestra cultura sabemos que este comentario se acostumbra cuando se nota un cambio en el aspecto físico, tal como la forma de vestir o de maquillaje. Sin embargo, si notamos el significado literal de la frase, el verbo “ver” no solo abarca objetos tangibles, sino también se emplea en un lenguaje figurativo, de modo que junto con “algo diferente”, son concepciones bastante amplias y ambiguas.

¿Qué puede ser diferente? La lista de posibilidades es vasta, pero los miembros de la cultura saben que “te veo algo diferente” se limita al aspecto físico. Una persona extranjera que no conozca el trasfondo de esta frase puede preguntarse: “¿a qué se refiere con verme algo diferente?”.

En comparación, existe un contraste muy marcado entre dicha frase y la siguiente: “te veo diferente”. Esta frase tiene una connotación sobre el estado anímico de la persona, es decir, puede tener significados como: “te ves más animado”, “te ves más seguro de ti mismo”, o “te veo triste y antes no era así”. Esta frase, en concreto, raramente se utiliza para referirse al aspecto físico si no va acompañada de la palabra “algo”.

Los ejemplos anteriores dan una idea de cómo la comunicación posee múltiples locuciones memorizadas entre los miembros de una cultura. Se aprende en qué situaciones en concreto se utilizan y qué intenciones conllevan. Es tal, que existen ocasiones en las que no es siquiera necesario pensar qué decir: tan solo se selecciona una de las frases que se han aprendido al ser miembro de una cultura. Como lo cita Miquel (1997), se trata de: “modos pautados y repetitivos de pensar, sentir y actuar’ que cada cultura impone a sus miembros” (p. 4).

Cuando un hablante se sale de estos modos establecidos capta la atención de los demás porque resulta diferente y fuera de lugar. Dicha persona deja resaltar que no pertenece a ese protocolo que intrínsecamente prevalece en la cultura. Este desconocimiento de las pautas de comunicación puede ocasionar situaciones cómicas, incómodas, o en casos más graves, situaciones conflictivas.

Por este motivo es muy claro que conocer a fondo un idioma no es suficiente para comunicarse, sino que también es necesario familiarizarse con el contexto sociocultural del lugar donde se habla dicha lengua. La pragmática discursiva es un estudio que puede ayudar a que cualquier hablante de una segunda lengua se prepare de manera más adecuada antes de enfrentarse al contexto desconocido. Ayudaría a evitar malentendidos y a transmitir el mensaje que desean dar, de una manera socialmente correcta según el entorno.



## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivos Generales**

Analizar algunas de las frases más comunes que se utilizan en distintos escenarios de la vida cotidiana en los Estados Unidos, con base en la pragmática y proporcionar su traducción al español, para complementar el análisis con las frases que se podrían emplear a modo de respuesta, adecuadas al contexto.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

1. Seleccionar distintos escenarios comunes al visitar los Estados Unidos.
2. Identificar las frases que se utilizan con frecuencia en determinados escenarios propios del turismo.
3. Analizar su correcta interpretación con base en la pragmática lingüística.
4. Comparar la equivalencia en español de tales frases.
5. Proporcionar las posibles respuestas, adecuadas para cada situación.

## **1.4 Justificación**

Con este trabajo de investigación se pretende difundir el estudio pragmático discursivo en las áreas de la traducción y la docencia de idiomas, donde no ha tenido un protagonismo importante en comparación con otros aspectos lingüísticos. Tanto en las aulas de enseñanza de lenguas como de traducción, se habla de la necesidad de conocer el contexto sociocultural detrás de un idioma, para poder comunicarse con eficacia y efectuar trabajos de manera más acertada, pero no se le reconoce a este fenómeno como parte de un estudio lingüístico denominado “pragmática”. Como no se adentra en el tema desde una perspectiva lingüística, se dejan de lado conceptos de la pragmática tales como los actos de habla, las implicaturas, los efectos de comunicación, entre otros, que podrían ser de utilidad en cualquier campo en que se utilice dicho idioma.

Mientras que los traductores podrían utilizar sus conocimientos teóricos de la pragmática para traducir de una manera menos aleatoria, al ser capaces de llamar cada elemento y fenómeno lingüístico por el nombre que se le ha dado entre académicos. Por otra parte, dentro de las aulas, tanto en la docencia de idiomas como en la traducción, los alumnos podrían enriquecer sus conocimientos lingüísticos y de

esa manera obtener la oportunidad de desarrollarse no solo como profesionales prácticos, sino también como académicos e investigadores. Esto podría enriquecer a sobremanera nuestro campo de investigación sobre traductología y la enseñanza de lenguas. En el caso de los hablantes de un segundo idioma, reconocer los elementos que componen la pragmática y la manera en que se presentan dentro de la comunicación, ayudaría a mejorar las formas en que se relacionan con los demás, en circunstancias de cualquier índole.

Por otro lado, este trabajo presenta un ejemplo de análisis pragmático aplicado a un contexto en específico, que es el inglés estadounidense, en escenarios de la vida cotidiana. Este serviría como ejemplo para nuevos trabajos de investigación que apliquen la pragmática en diversos temas contrastivos entre las dos lenguas, que ayudarían a enriquecer la traducción o la enseñanza de lenguas, como podrían ser los niveles jerárquicos, a las implicaturas; cómo se piden favores, se agradece, el nivel de intimidad de las personas en la comunicación, etc. Esto tendría una utilidad tanto dentro del trabajo de traducción como en las aulas de idiomas, pero también es pertinente desarrollar nuestras áreas teóricas como lingüistas.

En conclusión, este trabajo pretende que se utilice como guía en el tema específico que va a tratar: los escenarios cotidianos en los Estados Unidos. Los resultados de este estudio se pueden aplicar en una traducción, o se pueden tomar los procedimientos para nuevos análisis pragmáticos. Además, se pueden utilizar para reforzar la comunicación en el idioma inglés en los determinados contextos estadounidenses que se manejan en la investigación. Pero, sobre todo, también se pretende propiciar un empuje más académico e investigativo dentro de la traducción y la enseñanza de lenguas, de manera que lo práctico de estas disciplinas no esté demasiado alejado de lo teórico.

## Capítulo II. Marco Teórico

Como hemos mencionado, la pragmática tiene un papel importante dentro de la traducción. Si bien, no será el tema principal de nuestro trabajo, puesto que lo que nos compete es analizar las frases elegidas dentro de los escenarios determinados, sí forma una parte relevante de esta investigación. Por ello vamos a darle un lugar pertinente dentro de nuestro marco teórico.

### 2.1 Traducción y Traductología

Resulta oportuno mencionar que la pragmática afecta de manera directa al ejercicio de traducción. Ya sea que el traductor conozca los conceptos lingüísticos que se manejan en la pragmática, o que, por el contrario, los desconozca; sin embargo, se enfrente a ellos en la práctica, aunque no sea consciente de ello. Martínez-Dueñas (2004) menciona esta problemática: “La traducción del discurso sólo es posible si se conocen las estructuras gramaticales equivalentes y los principios pragmáticos correspondientes en la lengua a la que traducimos” (p.75).

Así mismo, ahonda con más detenimiento en la relación entre pragmática y traducción:

La primera tarea en la traducción consiste en reconocer la realidad discursiva que configura la materialidad lingüística. La traducción de enunciados no proposicionales, como los saludos, pierde un semantismo pragmático esencial, o ganan semantismo léxico superfluo, según se entiendan las realidades discursivas y contextuales. Piénsese en español, buenas noches, frente al francés, *bonne soir!* inglés, *night*, o en *good evening/night*, o el árabe *salam aleikhum*, o el hebreo *shalom*. La traducción no puede ser literal, de nivel léxico. Hay unos condicionantes que evidencian unos usos determinados. Obsérvese el modo de recibir una orden castrense en inglés *Yes, sir!* O *Aye, sir!*, o en español, *¡A la orden!* ¿Qué ocurre si se traduce en español la voz militar como “sí, señor”? Pues simplemente, que falla la pragmática (p.80).

Es por ese motivo que en este trabajo se sugiere la enseñanza de la pragmática dentro de las aulas de formación de traductores. Representaría un apoyo tanto para los trabajos de traducción como para el desarrollo de la investigación en la Traductología. Y, por último, para puntualizar estos conceptos, citamos a Hurtado Albir (1996) que los define de la siguiente manera: “La traducción es básicamente un <<saber cómo>>, un conocimiento operativo y como todo conocimiento operativo se adquiere fundamentalmente por la práctica (...). La Traductología, como disciplina teórica,

necesita entablar relaciones con otras muchas disciplinas, una de ellas la Lingüística ..." (p. 151).

Precisada la interacción entre la pragmática con la práctica de la traducción y sus fundamentos teóricos, podemos adentrarnos en el concepto de pragmática.

## **2.2 Pragmática**

Debido a que el presente trabajo de investigación es un análisis pragmático-discursivo, resulta competente comenzar por delimitar a qué nos referimos cuando hablamos de "pragmática" y "discurso". Por un lado, a este último lo entenderemos, a lo largo de todo nuestro trabajo, sencillamente como aquellos "compendios que transmiten significados" (Manzano, 2005, p.1). Por otro lado, profundizaremos más en el concepto de pragmática.

La pragmática es un campo de la lingüística que se ha definido de diferentes formas a lo largo del tiempo. Esta área tiene un menor auge para los teóricos, en contraste con otras áreas tales como la gramática, la sintaxis y la semántica, por lo que se considera que es un estudio relativamente nuevo con un campo de investigación bastante amplio, de terrenos todavía inexplorados. Levinson (1983) hace una comparación de la pragmática con la sintaxis y la semántica para así explicar su significado: "Syntax is taken to be the study of the combinatorial properties of words and their parts, and semantics to be the study of meaning, so pragmatics is the study of language usage" (p.10). Es decir, el uso del lenguaje es el énfasis para la pragmática: "¿por qué y para qué se enuncia?" son preguntas cuyas respuestas se intentan descubrir dentro de las enunciaciones mismas. Sobre todo, el estudio pragmático constituye mayor pertinencia cuando el sentido del lenguaje no se expone de manera evidente, es decir: "It provides some explicit account of how it is possible to mean (in some general sense) more than what is actually 'said' (i.e. more than what is literally expressed by the conventional sense of the linguistic expressions uttered)" (p. 97).

Entonces, si la pragmática estudia el significado que va más allá de las palabras, así como el uso que el enunciante pretende darles, o como lo dice Frías Conde (2001): "... trata del lenguaje asociado a su uso y a la acción en que ocurre" (p. 3), es lógico que la pragmática voltee a ver hacia el contexto para así comprender mejor el sentido implícito del discurso.

## 2.3 Contexto

Fuentes Rodríguez (2009) señala la relación entre pragmática y contexto de la siguiente manera:

Como hemos defendido en otros trabajos (Fuentes, 1997, 2000), para nosotros la pragmática es un enfoque, una manera de hacer Lingüística, que se opone al estudio abstracto, aislado del contexto. La Lingüística pragmática es un estudio integral e integrado de los fenómenos lingüísticos en su contexto, contemplando la interacción entre características microestructurales y macroestructurales o dependientes de la situación (p. 65).

Todos aquellos elementos que forman parte de las circunstancias en las que se lleva a cabo la comunicación, como: qué es lo que está pasando, entre qué personas, cómo, por qué y con qué finalidad, más otra variedad de cuestiones, son parte del contexto. Frías Conde (2001) lo clasifica en tres tipos: contexto social, contexto situacional y contexto lingüístico...

- (a) contexto social: aquel que es propio de un grupo social y sólo se comprende dentro de dicho grupo (...)
- (b) contexto situacional: aquel que pertenece a un <aquí-ahora> que saben el emisor y el receptor. En una conversación telefónica, si sólo oímos a uno de los locutores, no entenderemos buena parte de la conversación cuando capturemos elementos como: sí; claro; no lo sé; cuando quieras; depende; ella, etc. (...)
- (c) contexto lingüístico: se lo conoce también con el nombre de cotexto, y se refiere al material que precede o sigue a un enunciado. Se encuentra en expresiones del tipo la verdad es que...; francamente, etc. (p. 6).

Con esto entendemos, de manera resumida, que lo primero compete a la cultura de determinados grupos sociales, el segundo es acerca de lo que está pasando entre los hablantes, y el último es el que se relaciona directamente con las palabras dentro de la conversación: las que se han dicho y las que se dirán, las cuales se intuyen con marcadores discursivos que anticipan lo que sigue.

Para efectos de este trabajo englobaremos en “contexto” los tres tipos que el autor utiliza, pero si consideramos que el análisis es acerca de la interacción entre personas cuya lengua materna es el español y personas nativas de los Estados Unidos (o personas familiarizadas con su cultura), resulta pertinente enfatizar el contexto social. Esta categoría comprende todo ese conjunto de peculiaridades que forman

parte de cada grupo social, dicho de otro modo, se refiere a la cultura. Es por eso que Cutting (2002) se refiere a este tipo de contexto como “Background Knowledge Culture”, y lo explica como: “Cultural general knowledge that most people carry with them in their minds, about areas of life” (p. 5). Así, la cultura de cada país es importante para la comunicación, pues ésta determina cómo se llevará a cabo la interacción entre los hablantes.

## **2.4 Cultura**

La cultura abarca distintos rasgos de una sociedad, no solo los elementos tangibles como las artes o los espacios históricos, sino que también es acerca de los aspectos no visibles que existen en una sociedad y que se aprenden sin notarlo, ya sea comportamientos, conocimientos, formas de pensar, de actuar y, precisamente, lo que nos compete: formas de hablar. Podemos decir que este tipo de cultura intrínseca constituye la idiosincrasia de las personas del lugar y es el tipo en el cual nos centraremos en este trabajo. Katan (1999) lo explica de la siguiente manera:

The culture under discussion here is not visible as a product, but is internal, collective and is acquired rather than learned. Acquisition is the natural, unconscious learning of language and behaviour through informal watching and hearing. Learning, on the other hand, is formal and consciously taught. The culture we are interested in is acquired before the formal learning of Culture at school (p. 17).

Referente a ello, Katan menciona de manera más específica tres tipos de cultura: la cultura técnica, la cultura formal y la cultura informal (p. 30). Ésta última es de la que hemos hablado y es la que compete a nuestra investigación. Se le llama “informal” por el modo inconsciente en que la adquirimos.

## **2.5 Relaciones interpersonales**

Dentro del contexto, además de la cultura, hay otros aspectos que influyen y moldean la comunicación. Uno de ellos es la relación que existe entre los hablantes. La comunicación varía dependiendo del tipo de parentesco entre los hablantes, de la diferencia de edad, el nivel de familiaridad, el orden jerárquico, etcétera. A partir de estas cuestiones cambia el nivel de cortesía, los títulos, la elección de palabras formales, entre otras cosas. Victoria Escandell (2013), en su artículo “Aportaciones de la pragmática”, menciona dos formas de determinar la relación entre dos individuos:

**Jerarquía.** Está determinada por la relación “vertical” entre los interlocutores en función tanto de las características físicas inherentes de cada individuo (edad, sexo, parentesco...) como de los roles sociales que tienen atribuidos y que resultan relevantes para el intercambio (jefe, secretario, botones...). Tanto las características inherentes como los roles sociales pueden dar lugar a relaciones simétricas (coetáneos, compañeros de estudios, colegas de trabajo,...) o asimétricas (viejo/joven, cliente/empleado, médico/paciente, profesor/alumno...);

**Familiaridad.** Es una relación simétrica determinada por la relación “horizontal” que establece el grado de conocimiento previo (desconocidos, conocidos, amigos íntimos,...) (p.10).

Dicho de otra manera: la relación “vertical” se mide de acuerdo con el *status* social que otorgan los roles y la relación “horizontal” se mide tomando en cuenta cuánta intimidad hay entre los hablantes. En nuestro trabajo utilizaremos el término “familiaridad” en repetidas ocasiones, pues las interacciones que veremos son, en su mayoría, entre personas de una distancia “vertical” sin una brecha considerable, sobre todo por el contexto público en el que se presentan, fuera del ámbito político, empresarial, entre otros, en donde las posiciones jerárquicas son más marcadas.

## 2.6 Cortesía

Así mismo, el tipo de relación determina el nivel de cortesía que se debe utilizar dependiendo de cada situación: a mayor familiaridad, menos cortesía es necesaria, puesto que la confianza es considerada una brecha de formalidad que no es propia de una relación de mucha familiaridad. Mientras que a mayor brecha en una relación jerárquica, mayor es el nivel de cortesía que es necesario emplear. Generalmente la cortesía es necesaria o bien vista en cualquier tipo de circunstancia, no importa cómo sea la relación entre los dos individuos, tanto en el sentido “horizontal” como “vertical”. Para hablar más a fondo sobre la cortesía, revisaremos la forma en que algunos autores la definen:

Henk (1994) cita a Moliner: “Cortesía: «Conjunto de reglas mantenidas en el trato social, con las que las personas se muestran entre sí consideración y respeto» (M. a Moliner, 1966, p. 785)” (p. 12). Asimismo, reflexiona sobre las palabras de Fraser (año) para enriquecer su definición: "Fraser sostiene que la cortesía verbal reside esencialmente en lo que llama el «contrato conversacional». Por este contrato entiende los derechos y las obligaciones mutuas de las personas que traban una conversación"

(p. 12).

Entonces vemos que la cortesía es un conjunto de normas que se pasan como contratos intrínsecos entre los miembros de una sociedad. Por lo tanto, podemos esperar que estas normas cambien de cultura a cultura: cada civilización posee sus propias formas de cortesía. Lo que se considera cortés para una cultura, puede ser algo irrelevante para otra, y en un caso muy inconveniente, puede resultar descortés. Blum-Kulka (2000) habla al respecto:

Las culturas se diferencian notablemente en sus estilos interaccionales, de modo que mientras que ser indirecto es el comportamiento cortés aceptado en una situación dada en una cultura determinada, ser directo es la norma en la misma situación para otra cultura. Se puede interpretar que esta variación es representativa de las preferencias culturales por estilos positivos o negativos de cortesía. (p. 88).

Las normas de cortesía se aprenden al ser parte de la comunidad, por lo que al ser un extranjero, puede ser difícil adquirir dichas normas. Cabe destacar que la cortesía es un elemento de la comunicación que actúa como un “extra”, es decir, no conlleva información adicional, ni es necesaria para que la información fluya en la comunicación, lo cual le añade más ambigüedad. Henk lo explica de la siguiente manera:

Las normas de cortesía determinan el estilo de la interacción verbal, pero no afectan al contenido proposicional de lo que se comunica. Formulado de otra manera, el expresar cortesía no es un acto autónomo; es un acto que se efectúa como subacto del habla (p. 13).

Sin embargo, la comunicación sí se puede dar independientemente de la cortesía: "una persona que actuara como si estas normas no existieran, violaría profundamente las convenciones inherentes a los buenos modales, pero lograría hacerse entender sin la menor dificultad" (p. 13).

Sería pertinente mencionar que, respecto a la traducción, “la cortesía del TM ha de ser evaluada con respecto a las normas culturales de la lengua de llegada” (Colina citado en Murillo, Mur y Herrando, 2017, p.142).

## **2.7 Presuposiciones e implicaturas**

Dentro de la pragmática hay elementos dentro de las frases que se analizan con



frecuencia. Vamos a destacar en este trabajo dos formas principales con las que vamos a trabajar: la presuposición y la implicatura. Pueden parecer lo mismo, mas no lo son. La presuposición es cuando se tiene un bagaje de conocimientos o de cultura que permite saber qué es lo que dice la persona sin necesidad de que lo diga (Frías Conde, p. 15). Veamos un ejemplo de Frías Conde, en el que la primera oración es la oración emitida por el hablante, y la segunda oración es la presuposición:

“(…) Ha amanecido mojado  
(…) Esta noche ha llovido” (p.16).

En este ejemplo se omite información en la frase, pero si el escucha ya tiene un conocimiento previo del tema de la oración, se presupone cuál es la información que se encuentra en el trasfondo. Igualmente, en el libro de Gee (1999) encontramos un ejemplo de inferir información en la frase, sin que se especifique, con una comparación entre las frases: “The coffee spilled, go and get a mop” y “The coffee spilled, go and get a broom”. En la primera, podemos suponer que el café del que habla está en forma líquida, puesto que se pide un trapeador y éste se usa para limpiar líquidos; y en la segunda, suponemos que el café está en forma de grano porque en ese caso se menciona una escoba, que es para limpiar cosas sólidas (p. 53).

Para entrelazar más estas situaciones lingüísticas con la traducción, Murillo, Mur y Herrando (2017) mencionan que: “El traductor debe ser capaz de identificar el conocimiento presupuesto en un TO y también debe ser capaz de estimar hasta qué punto los lectores del TM comparten las presuposiciones (de tipo cultural, de terminología, etc.)” (p.141).

Mientras tanto, la implicatura es diferente porque se trata de un significado adicional (Frías Conde, 2001, p. 15) a lo que se dice en el mensaje, que puede no estar relacionado con la información que se está dando de manera evidente. Por eso mismo, este caso es más notorio que el significado va más del nivel semántico de la oración. Dicho de otro modo, es un mensaje que está dicho de manera oculta. Veamos otro ejemplo de Frías Conde que muestra una pequeña conversación entre dos personas:

“A: ¿Qué tal le va a C en el instituto?”

B: Bien, bien... Todavía no lo han echado una semana a casa” (p.16).

A partir de la conversación, se puede inferir que C es una persona conflictiva y suele recibir suspensiones en la escuela a causa de su comportamiento. Además, la partícula “todavía” da a entender que, eventualmente, C será expulsado.

Respecto a esto, Murillo, Mur y Herrando (2017) plantean lo que puede suceder cuando el traductor se enfrenta con implicaturas:

El traductor puede, a sabiendas o inconscientemente, eliminar ciertas interpretaciones posibles del original en el TM o confundir al lector. También puede dar pie a otras implicaturas que no se derivaban del texto original (Baker 1992: 222-254, Piñero et al. 2008: 41) (p.141)

La presuposición y la implicatura son elementos que se encuentran en múltiples frases de nuestro trabajo de investigación. Estos conceptos, junto con los anteriores, son los que se necesitaban definir para continuar con nuestro análisis. Aun si el análisis pragmático es muy amplio y puede abarcar vastas cuestiones de la comunicación y el lenguaje, para nuestro trabajo nos vamos a basar en los elementos de los que ya hablamos.

### Capítulo III. Metodología

Para efectos de este trabajo, primero se realizó una investigación documental acerca de temas relacionados con la pragmática y sus aplicaciones como estudio lingüístico, así como aquellos que se relacionaran con el proceso traductor. Se consultaron libros y artículos de teóricos que hayan hablado al respecto y que mencionamos en nuestro Marco Teórico, con la finalidad de esclarecer qué estudia la pragmática y cuáles son sus elementos; además, su importancia en la traducción. Ya con una base sólida, se dirigió el enfoque al tema que nos compete, es decir, la comparación entre el inglés estadounidense y el español mexicano en el contexto de determinados escenarios de la vida cotidiana en los Estados Unidos.

Para ello seleccionamos cinco escenarios de la vida cotidiana en los Estados Unidos a los que un visitante extranjero se enfrentaría con más frecuencia. Luego, se seleccionaron cinco frases que se utilizan de manera habitual en cada uno de los escenarios. El proceso para elegir dichas frases fue consultar cuatro fuentes vivas familiarizadas con la cultura de los Estados Unidos y conversar sobre sus experiencias en los escenarios elegidos. Las frases designadas para nuestro estudio se presentaron con una frecuencia mayor a tres ocasiones entre cada fuente viva consultada, por lo que pasaron el criterio de selección que se estipuló de antemano.

A continuación, se consideró necesario corroborar que la pragmática posee una pertinencia importante para nuestro estudio, por lo cual se formuló una encuesta que aplicamos a hablantes del inglés, nativos de los Estados Unidos (o personas que hayan vivido más de cinco años en ese país), y mexicanos cuya lengua materna es el español. Esto con el fin de determinar que existen diferencias notables entre la elección de palabras, en respuesta a ciertas frases cotidianas, diferencias que, en efecto, se pueden estudiar con base en la pragmática.

Después del instrumento de investigación, se continuó con el análisis pragmático-discursivo de las frases. Se señalaron las posibles ambigüedades de cada una de ellas y se indagó en su significado, tras examinar el contexto. Por último, se proporcionaron respuestas que resultarían adecuadas para cada uno de los escenarios, sin alejarse de los principios de la pragmática.

### **3.1 Descripción de la muestra**

Para corroborar nuestra hipótesis se realizó una encuesta sobre frases utilizadas en determinados escenarios de la vida cotidiana en los Estados Unidos. Para llevarla a cabo, se dividió a los encuestados en dos grupos: primero, diez estudiantes de la Facultad de Idiomas que cursan el 6to semestre de la Lic. en Enseñanza de Lenguas durante en el ciclo escolar 2018-1, cuyo manejo del inglés es tentativamente de un B2<sup>1</sup> (según el MCERL) como mínimo. Su rango de edad está entre los 20 y 25 años. El género de los participantes no se tomó a consideración, por lo que no se mencionará en este trabajo. El segundo grupo de encuestados lo conformaron diez personas de un rango de edad entre 20 y 25 años, nativas o con residencia de más de un año en los Estados Unidos. Se contactó a este grupo por medio de internet, a través de las redes sociales, y se hizo uso de *Google Forms* para generar la encuesta. Las preguntas fueron las mismas para ambos grupos.

### **3.2 Descripción del instrumento de investigación**

Para construir el instrumento de investigación, se tomó una frase de cada uno de los escenarios seleccionados para este trabajo, lo que resultó en cinco frases para la encuesta. Se optó por la frase que diera lugar a más opciones al momento de responder. Las preguntas se formularon explicando el contexto de cada una: la situación y el lugar de los momentos hipotéticos en que los encuestados pudiesen llegar a escuchar las frases. A través del cuestionario se buscaba identificar si las respuestas serían diferentes en nivel de cordialidad y formalidad, y de ser el caso, de qué manera diferían. También se buscaba ponderar si las personas nativas responderían con frases más variadas y expresivas, mientras que, los estudiantes mexicanos responderían con frases más cordiales y reservadas, o se limitarían al uso de frases prefabricadas. (Véase Anexo)

---

<sup>1</sup> Las competencias que se describen en el nivel B2 de MCER son las siguientes: “Es capaz de comprender los puntos principales de textos claros y en lengua estándar si tratan sobre cuestiones que le son conocidas, ya sea en situaciones de trabajo, de estudio o de ocio. Sabe desenvolverse en la mayor parte de las situaciones que pueden surgir durante un viaje por zonas donde se utiliza la lengua. Es capaz de producir textos sencillos y coherentes sobre temas que le son familiares o en los que tiene un interés personal. Puede describir experiencias, acontecimientos, deseos y aspiraciones, así como justificar brevemente sus opiniones o explicar sus planes”. ([https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/marco/cap\\_03\\_01.htm](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/marco/cap_03_01.htm))

## Capítulo IV. Producto o propuesta

### 4.1 Análisis de los resultados

Para analizar los resultados del instrumento de investigación, primero se compararon las respuestas de los encuestados dentro de cada grupo y se organizaron de acuerdo con las ocasiones en que se repetían. Después, se compararon las respuestas entre los grupos. La intención era examinar similitudes o diferencias. Para el desarrollo del análisis, los estudiantes mexicanos serán denominados como grupo 1, mientras que los encuestados estadounidenses serán el grupo 2.

#### 4.1.1 Pregunta número 1

Esta pregunta corresponde a la frase: “Hi, guys!” en el contexto de una tienda especializada (de ropa, en este caso). Las respuestas del grupo 1 arrojaron los siguientes resultados: el 40% de los estudiantes respondieron con un simple “Hi”, lo que supone una respuesta corta y poco elaborada, pero que conserva el tono informal y familiar de la frase. En contraste, el 30% de los alumnos respondieron de manera más formal con la palabra “Hello”. El 20% respondió con las frases “Good morning” o “Good afternoon”, que resulta una respuesta más formal que las anteriores. Por último, 10% de los encuestados respondió con la frase “How you doing?”, posicionándose como la única respuesta coloquial a esta pregunta.

Los resultados del grupo 2 son los siguientes: 40% de los encuestados respondió con un simple “Hi”, sin ningún otro tipo de acompañamiento, denotando simplicidad e informalidad. En esta ocasión, la respuesta más frecuente fue la misma tanto en el grupo 1 como en el grupo 2. Lo mismo sucedió con la siguiente respuesta, que corresponde al 30% de los encuestados, quienes respondieron con “Hello” al igual que el grupo 1. Después, un 10% respondió con “Hi, how are you?”, resultando ser la única respuesta que entabla una comunicación más allá de solo responder al saludo. Mientras que la pregunta “How are you?” es más formal en comparación con “How’s it going?”, que respondió otro 10% de los encuestados. Esta respuesta está en un nivel informal más pronunciado que las respuestas anteriores, sin embargo, el último 10% optó por un sencillo “Hey”, lo que resulta el saludo más informal y familiar de la encuesta.

Podemos notar que las respuestas más contrastantes en esta pregunta son las frases “Good morning” y “Good afternoon”, pues en el grupo 2 no se suscitaron en ninguna ocasión. Esto se puede deber a que los estudiantes hicieron una traducción del contexto de una tienda en México, en el que “Buenos días” y “Buenas tardes” son los saludos que se utilizan con más frecuencia. Sin embargo, si lo comparamos las respuestas del grupo 2 que no se presentaron en el grupo 1: “How’s it going?” y “Hey”, vemos que el tinte informal y casual en la comunicación se mantiene, por lo cual un saludo del tipo “Good morning” resulta innecesariamente formal.

#### **4.1.2 Pregunta número 2**

La pregunta número 2 trata de la frase, “How is everything tasting?”, cuando la formula un mesero en un restaurante. En el grupo 1, la frase “Good, thank you” fue la respuesta más frecuente con un 40%. La frase se queda en un nivel educado y positivo sin presentar ningún tipo de exaltación de ningún tipo. Mientras que un 30% respondió con adjetivos superlativos tales como “Great” y “Delicious”, acompañados de un signo de exclamación que denota entusiasmo para con el interlocutor, sin embargo, no incluyen ningún tipo de agradecimiento. El 20% de los estudiantes escribieron “It’s okay”, una frase que resulta neutral, acompañado de la palabra “Thanks”, que al reemplazar la frase “Thank you” le da un tinte más informal. El último 10% contestó con una frase diferente a las demás: “Everything is just as I like”, la cual conlleva una intención más comprometida hacia el interlocutor, puesto que emplea una construcción personal y no solo se limita a lanzar una respuesta prefabricada.

En el grupo 2, la respuesta más frecuente vuelve a ser la misma que en grupo 1, pues el 40% respondió “Good, thank you”. De la misma forma, un 30% de las respuestas fueron un “Good” o un “Great”, similares a las del grupo 1. Estas respuestas resultan cortas y básicas pues no se acompañan de ningún otro tipo de locución. Por otro lado, el 20% de los encuestados respondió con un “Good” o “Great” y además agregó la frase “thank you for asking”, elevando aún más la cordialidad y formalidad, así como la simpatía. El último 10% respondió con una frase especial: “So far, so good”, que no supone una frase prefabricada tan marcada como las anteriores, de modo que expresa más apertura a la comunicación.

También en esta pregunta aparecieron frases en el grupo 2 que el grupo 1 no

utilizaron: “Thank you for asking” y “So far, so good”. Esto podría reflejar que el grupo 1 no está tan familiarizado con la cultura de esta pregunta, puesto que optaron por respuestas básicas y sencillas. Solo una respuesta del grupo 1 manifestó más soltura al responder: “Everything is just as I like”.

#### **4.1.3 Pregunta número 3**

Esta pregunta presenta la frase: “Hi, how are you?”, que preguntaría el cajero de un supermercado. El 60% de los encuestados del grupo 1 escribieron respuestas informales utilizando las palabras “Fine” o “Good” sin la partícula “I’m”, seguido de la pregunta “And you?”. La frase es corta y omite elementos gramaticales, entonces resulta coloquial y amistosa, además refleja simpatía al corresponder a la pregunta de la frase inicial. Después, el 20% de los estudiantes respondió con “Good” o “Fine” y optó por agradecer con un “Thank you” en lugar de regresar la pregunta. Esta respuesta es corta y más formal que la anterior, y no da pauta a continuar con la conversación, por lo que se convierte en una respuesta cordial pero distante. Con el mismo estilo formal, un 10% respondió “I’m good, thanks for asking. And you?”. Esta frase no omite la partícula “I’m”, con más formalidad, sin embargo, la palabra “Thanks” tiene una construcción más coloquial, así como la pregunta “And you?”, por lo que la respuesta en general conlleva una cordialidad muy marcada, pero manteniendo la simpatía y cercanía. Además, el hecho de que la respuesta sea larga le da más sentido de simpatía, pues conlleva más esfuerzo al emitirla. En contraste con esto, el último 10% de los encuestados limitó su respuesta a un “Hi”, sin ningún otro acompañamiento. Esto interrumpe la comunicación y la convierte en básica y cortante, sin embargo, informal y simpática al mismo tiempo.

Para el grupo 2, las dos respuestas más frecuentes, con un 30% cada una, fueron: “Doing well” simple y sin ningún otro acompañamiento, y “Fine”, “Good” o “Great”, acompañado de la pregunta “And you?”. Ambos tipos de respuesta son bastante informales, simples y casuales, sobre todo por el hecho de que la pregunta “And you?” no está completa, como si lo fuera “How are you?”, que supondría un nivel de formalidad más alto. El 20% optó por responder con “Fine”, “Good” o “Great”, y agregar un “Thank you”, sin agregar la pregunta de vuelta hacia el interlocutor. Esto hace que la comunicación se corte y sea básica, pero más cordial que el simple “Doing

well". Un 10% respondió con un "Good!" simple, sin agradecer ni tampoco regresar la pregunta, por lo que es una respuesta muy corta, básica y rápida, que va acorde con el contexto de trato impersonal y veloz. Mientras el otro 10% respondió con la frase "Making it", que, al no ser una frase tan común, se muestra más abierta y expresiva que tan solo recitar frases hechas comunes.

En comparación, el grupo 1 no utilizó la frase "Doing well", sin embargo, "Good. And you?", la respuesta más frecuente, sigue siendo igual entre los dos grupos. Similar a "Doing well", está "Making it", que tampoco se encontró entre las respuestas del grupo 1. Mientras que "Thanks for asking" apareció en el grupo 1 y no en el grupo 2. Esto refleja nuevamente más formalidad por el lado del grupo 1, y una informalidad muy marcada en el grupo 2, con el uso de más coloquialismos.

#### **4.1.4 Pregunta número 4**

La pregunta número 4 se constituye de la frase "Have a good one" en el contexto de la comida rápida. Para esta pregunta, el 30% del grupo 1 respondió con un simple "You too", que corresponde a la naturaleza corta e informal de la frase inicial recibida, por lo que también posee tintes de simpatía y se adapta a la velocidad presente en el contexto. Por otro lado, un 20% respondió con "Thank you" sin ningún otro acompañamiento. Se puede considerar que esta es una respuesta cordial y neutral sin ninguna inclinación hacia lo más entusiasta o la parquedad. Otro 20% respondió una combinación de las frases anteriores: "Thank you. You too". Esta da una sensación de formalidad y cortesía impersonal al formular las frases de manera completa. De forma similar, otro 20% mostraron "Thanks, you too", que, aunque es bastante similar, da un toque muy diferente con la construcción coloquial "Thanks", pues baja el registro y se posiciona al mismo nivel que el interlocutor y concuerda con el saludo recibido. El último 10% decidió responder con "Thank you. Have a good day as well". Esta respuesta se aleja del registro informal y casual, así como del contexto de rapidez del escenario porque resulta muy larga.

De nuevo, la pregunta más frecuente en el grupo 2 fue la misma en el grupo 1: el 40% respondió con un simple "You too". Luego, un 20% respondió con el mismo "You too", pero con un "Thank you" primero. Esta también es una respuesta rápida e informal, aunque con un tinte más cordial. Muy similar a la anterior, el 20% respondió



“You too”, pero además agradeció con un “Thanks”, lo cual la convierte en una respuesta aún más rápida e informal que la anterior. Por otro lado, un 10% respondió con un simple “Thank you”, que al no llevar ningún acompañamiento sigue conservando la parquedad y rapidez de las respuestas anteriores. Finalmente, otro 10% respondió con “I will”, que se convierte en una respuesta más amistosa porque se aleja de las frases prefabricadas y da una impresión más personal.

En esta ocasión, las respuestas del grupo 1 y las del grupo 2, no difirieron del todo. La única diferencia notable fue la respuesta “Have a good day as well” del grupo 1. Ésta llama la atención porque se aleja completamente del estilo de la frase inicial: es mucho más formal y mucho más larga. Aun así, el resto de las respuestas sí manejaron las pocas palabras y la rapidez, elementos que son más afines al contexto.

#### **4.1.5 Pregunta número 5**

Por último, la pregunta número 5 es acerca de la frase: “How is it going?”, recibida de cualquier extraño en un espacio público. Del grupo 1, un 20% respondió con un “Hey” y agregó la frase coloquial: “What’s up?”. Mientras que otro 20% de las respuestas eran con “Good” o “Fine” e incluían “Thank you”, con un tono neutral pero cordial. Otro 20% respondió con de manera simple con “Good” o “Fine”, y adicionalmente regresó la pregunta con un “And you?”. Como ya lo hemos dicho, devolver la pregunta le da un sentido de simpatía más alto a la respuesta. Por otro lado, un 10% respondió solamente con: “Fine. You?”, ésta pregunta sin la palabra “And”, y otro 10% optó tan solo por la palabra “Good” sin ningún tipo de acompañamiento. Otro 10% de los encuestados respondió un comentario acerca del clima, “It’s so hot today”, lo que la convierte en la única respuesta que propicia una conversación más allá de simplemente devolver la pregunta. El último 10% respondió que se sentiría incómodo y no sabría qué decir.

Respecto al grupo 2, la mayoría de las respuestas iban acompañadas de un “Fine”, “Good”, “Well” o “Great”, sin embargo, el 40% lo acompañó con “How about you?”. Dicha frase es informal y posee un tono casual, lo cual le da un toque de familiaridad y cercanía, correspondiente al estilo del saludo inicial. Por otro lado, un 20% acompañó su respuesta con “Thanks”, que posee el mismo nivel de formalidad bajo y la simpatía y familiaridad altas. Lo mismo pasa con otro 20%, que acompañó su

respuesta con las palabras “And you?”: sigue siendo informal, pues no es una frase completa, de modo que conserva el mismo tono. Por otro lado, un 10% decidió responder con “I’m doing alright. How are you?”, que es más formal que las respuestas anteriores, pero es amistosa al responder con frases largas y completas, reflejando un grado de interés en la conversación un poco más alto. El último 10% respondió con “It’s alright, busy like always” que, como la anterior, se formula de frases largas, lo que demuestran simpatía y esfuerzo en la respuesta, además que el responder alejado de las frases prefabricadas le da un toque adicional de interés y simpatía, en contraste con una respuesta corta e impersonal en la que ni siquiera es necesario pensar ni razonar mucho en las palabras que se dirán.

Con esta última pregunta resultan más evidentes las diferencias culturales. Si bien ambos grupos conservaron el estilo informal del saludo, las variaciones en las respuestas hablan más de las experiencias de los encuestados ante estas situaciones. En el grupo 2, el porcentaje del 40% como respuesta más frecuente, es bastante alto. Esto indica que se trata de una frase aprendida y programada para contestar a “How is it going?”, mientras que en el grupo 1, todas las respuestas llevaban un porcentaje bajo: los encuestados mexicanos tuvieron que utilizar su creatividad e improvisación para contestar y esto generó más tipos de respuestas.

Gracias a esta encuesta pudimos corroborar que el contexto sociocultural juega un papel crucial en el estilo de la comunicación. Esta confirmación nos permitió continuar con nuestro estudio.

## **4.2 Análisis de las frases**

### **4.2.1 Restaurantes**

En este trabajo englobamos, en el escenario de restaurante, a todos aquellos de nivel de lujo y calidad gourmet neutral. Donde se recibe a los clientes por un anfitrión y un mesero está al servicio de los comensales durante toda su estancia.

Tabla 1. *Restaurantes*

Frase en inglés	Su traducción literal al español	Respuesta en inglés con mensaje literal	Su traducción al español	Respuesta en inglés adecuada al contexto	Su traducción al español
a. Something to celebrate today?	¿Algo que celebrar hoy?	No, there's nothing	No, nada	Nothing special	Nada en especial
b. How is everything tasting?	¿Qué tal sabe todo?	-It tastes good -It tastes bad	-Sabe bien -Sabe mal	-Everything is delicious -Okay	-Todo sabe delicioso -Bien
c. Thank you so much for coming today	Muchas gracias por venir hoy	Thank you	Gracias	Thank you. It was really good	Gracias. Todo estuvo muy bien
d. I hope to see you soon	Espero verlos pronto	Thank you	Gracias	Thank you. We're coming back	Gracias. Regresaremos
e. Thank you for coming	Gracias por venir	Thank you	Gracias	Bye, good night	Bye, buenas noches

a. *Something to celebrate today?*

En diversos lugares de los Estados Unidos, cuando se celebra algo, como un cumpleaños, un ascenso de trabajo o un compromiso, el restaurante tiene protocolos para felicitar al cliente, tal como un postre de cortesía, que los meseros canten una canción de cumpleaños, entre otros. Por este motivo, es importante para la persona que atiende saber si hay algo que se celebra en la visita al restaurante. De esa manera sabrán cómo darles un servicio especial a sus clientes.

Esto no es exclusivo de los restaurantes en los Estados Unidos, sin embargo, puede ocasionar confusión en personas que no estén acostumbradas a estos protocolos. La confusión podría ir desde el tipo de celebración que el mesero espera escuchar. Tal vez dos amigos se han reencontrado después de muchos años y la cena en el restaurante es para conmemorar tal acontecimiento, que para ellos es toda una celebración, pero el mesero no les regalará un postre ni les cantará una canción por ello. “¿Algo que celebrar hoy?” se limita a una cierta lista de celebraciones que un

miembro de esta cultura sabe cuáles son, o por lo menos tiene una idea lo suficientemente acertada como para no caer en una situación incómoda al responder esta pregunta. Otra forma de confusión es acerca de lo abierta de la pregunta. Si un comensal visita el restaurante un 4 de julio y se le pregunta si hay algo que celebrar, ¿es una celebración nacional una posible respuesta que interese al mesero?

Una manera de responder es atender a la pregunta directamente, con una negativa o una afirmación, que como se mencionó, se puede prestar a confusiones. Sin embargo, en el caso de una respuesta negativa, una respuesta común para una persona acostumbrada a la cultura estadounidense es “Nothing special”. Cualquier motivo para asistir a un restaurante, ya sea una ocasión feliz o una situación importante, si no es parte de una celebración que el restaurante pueda festejar, es una ocasión no especial, aunque en el significado estricto de la palabra tal vez no sea el caso, puesto que puede ser una ocasión especial para la persona que debe responder a esa pregunta.

Cabe destacar que el conocer lo que supone que sí exista una ocasión que celebrar, como un cumpleaños, permite decidir si compartir o no esta información. Saber que no se desea que los meseros canten una canción, hagan un show de entretenimiento o le pongan a la persona del cumpleaños alguna prenda o accesorio divertido para una fotografía, negar que haya algo que celebrar es una opción. “Nothing special” es entonces la respuesta cuando no hay nada que se celebre en esa ocasión y también cuando se desea que un evento pase desapercibido sin ningún tipo de detalle por parte del restaurante.

#### *b. How is everything tasting?*

En muchos lugares de los Estados Unidos, los meseros suelen acercarse a la mesa unos minutos después de llevar la comida y preguntar cómo sabe todo. Puede resultar una pregunta inusual, puesto que es más esperable que se pregunte en general, si la orden es correcta, si la temperatura de la comida es adecuada o si algún condimento falta en la mesa: “¿Está todo bien?” es una pregunta usual. Por ello, que se pregunte por el sabor de la comida puede resultar sorprendente y también incómodo para quien no esté acostumbrado a escuchar esa pregunta por parte de un mesero. Además, comentar sobre si una comida agradó, es un asunto delicado para muchas culturas por

lo que también puede ser estresante presentarse ante esa situación sin estar preparado de antemano sobre el protocolo de esas situaciones.

La pregunta “How is everything tasting?” ahonda directamente acerca de cómo es el saber de la comida, por lo que la respuesta más natural es una positiva o negativa: sabe bien o sabe mal. En el caso de una respuesta negativa supone una queja hacia el restaurante, de ahí que el mesero haga algo al respecto, por lo que quien esté acostumbrado a los protocolos de etiqueta en un restaurante sabe que responder de manera negativa supone consecuencias que pueden resultar en momentos incómodos, pérdida de tiempo y, sobre todo, la interrupción de una comida amena en compañía de con quien se esté. Por este motivo solo una comida realmente desastrosa ameritaría una respuesta negativa.

La manera en que políticamente se responde cuando no agrada la comida, pero no es lo suficientemente mala, no estabas seguro de si ese platillo te gustaba, o simplemente no lo estás disfrutando tanto como quisieras, es un simple “Okay”. Un *Okay* se puede interpretar de manera amable. Es una respuesta neutral que no es realmente positiva ni tampoco negativa. Un mesero se quedaría conforme con esa respuesta. Por otro lado, una respuesta positiva puede ser confusa si no se conoce el nivel de intimidad o apertura que se puede expresar. Si se interpreta la pregunta como simple profesionalidad del mesero, un “It’s good” puede bastar como respuesta, puesto que responde a la pregunta tal como se espera, y puede sentirse confuso acerca de por qué el mesero pregunta esto y qué tanto quiere saber.

Una respuesta natural y más inmersa en la cultura es responder de manera expresiva y efusiva tal como “Everything is delicious” o “Everything is great”. Para una persona que no esté acostumbrada a este protocolo puede sentir que la pregunta es muy personal e incluso íntima, y le sorprendería saber que la respuesta puede ser igual de íntima y personal. No hay necesidad de reprimirse si la respuesta es positiva, y lo más probable es que la respuesta del mesero sea igual de personal y abierta.

### *c. Thank you so much for coming today*

En un restaurante de cierta formalidad, el mesero tiene un trato amable, atento y extrovertido, como si fuese un amigo o tuviese las intenciones de serlo. Al momento de saludar tiene un protocolo bastante elaborado en el que se presenta, saluda y se abre

amistosamente para ponerse al servicio de la persona. Lo mismo pasa al despedirse, lo hace de una manera extensa, muy amistosa, en lugar de una simple frase de despedida.

Una persona que no esté acostumbrada a la cultura en la que el mesero es notablemente amistoso, pudiera quedarse rezagado en su respuesta, siendo más corto en palabras que el propio mesero, lo que podría ocasionar una situación de incomodidad al no estar al mismo nivel de apertura en la comunicación. Pudiese ocurrir que la persona desee responder de una manera igual de amigable, pero no esté segura de qué es políticamente correcto decir. Un “Gracias por venir” incita a responder un “Gracias” por el comentario. Se puede intentar un agradecimiento de vuelta, pero dar las gracias por el servicio de una manera muy literal puede resultar poco natural, y otra vez, ocasionar una situación más bien inusual para el mesero, e incómoda para el visitante.

Una manera de responder con la misma amabilidad y devolviendo el agradecimiento es decir “Thank you, everything was really good”, lo cual incluye a la comida y al servicio, atendiendo al trabajo del mesero y de este modo haciendo un cumplido. Por ello, se puede expresar el nivel de satisfacción por la experiencia vivida en el restaurante, sin reprimirse, tal como utilizar un “Great” o “Excellent”. La idea es no sentir timidez al expresarse, puesto que el servicio en el restaurante suele ser extrovertido y amigable, lo que invita a serlo también, y no resulta inapropiado como quizá pudiera ser en otros contextos sociales.

d. *I hope to see you soon*

Como ya se ha dicho, el trato del mesero hacia los comensales suele ser muy simpático y atento, y estas características aumentan mientras más elevada sea la formalidad del lugar. Por este motivo, así como su manera de saludar es extensa y abierta, también lo es la manera de despedirse. En múltiples ocasiones, el mesero no se limita a agradecer por la visita y a desear un buen día, sino que su protocolo de despedida agrega frases como: “I hope to see you soon”.

Esta frase puede resultar inusual para otras culturas: suele ser una frase amistosa y un tanto personal, que normalmente no se utiliza en escenarios públicos y comerciales como lo es un restaurante. Por lo tanto, una respuesta directa, como lo

sería: “See you soon”, es correcta porque corresponde al deseo de la otra persona de volver a verle, sin embargo, puede resultar condescendiente pues no iguala el mismo nivel de apertura y simpatía. Lo mismo sucede con la respuesta: “Thank you”; demuestra agrado y gratitud por el deseo amable que expresa la persona, mas no corresponde por entero al nivel de simpatía.

Una opción que resulta más natural, es “Thank you. We’re coming back”. Agradece al mesero por su deseo, y además acata de manera directa a la petición que reside entre líneas: que la persona regrese al restaurante en papel de cliente; es decir, que contribuya en el bienestar del negocio. Si bien, “Hope to see you soon” en su sentido literal, denota un deseo íntimo de ver a una persona pronto, en este caso también expresa el deseo haber dado un buen servicio con el cual el cliente quiera regresar. “We’re coming back” es una manera de decir que se está satisfecho con la experiencia en el lugar, y por ello se piensa volver.

e. *Thank you for coming*

Una parte de la visita a un restaurante, desde un nivel de formalidad promedio, es el recibimiento de un *host* o anfitrión. El anfitrión saluda, pregunta cuántas personas conforman el grupo y asigna la mesa. Su papel es más general, puesto que atiende a todos los clientes del restaurante y no se limita a ciertas mesas, como lo hace el mesero. De modo que su trato suele ser cordial pero considerablemente menos extrovertido. Son pocas las palabras que se cruzan con él, así como el servicio directo que ofrece a los clientes.

De entre los saludos y despedidas que se pueden escuchar de un anfitrión, está el “Thank you for coming” para todos los clientes. Cabe destacar que es una forma de despedida básica, sin adverbios modificadores como “Much”. Como el trato con el cliente suele ser mínimo, el nivel de simpatía se mantiene en la cordialidad, a diferencia del mesero que suele comportarse de manera más amistosa. Por esta razón, igualar el nivel de simpatía es más sencillo: quien requiere un trato más alto es el mesero, mientras que con el anfitrión, es común quedar en un nivel básico.

Mientras que al mesero se le expresa que gustó el servicio y la comida, la respuesta al anfitrión puede ser tan casual y simple como: “Bye, good night”. Como respuesta directa, “Thank you” también puede funcionar, empleada con la misma

sencillez, puesto que “Thank you very much” resultaría demasiado elevado en gratitud. Se iguala el nivel del saludo de manera informal.

#### 4.2.2 Comida rápida y drive-thru

El escenario de este apartado engloba todo tipo de restaurante de comida rápida de los Estados Unidos cuya primicia principal sea brindar un servicio veloz.

Tabla 2: *Comida rápida y drive-thru*

Frase en inglés	Su traducción literal al español	Respuesta en inglés con mensaje literal	Su traducción al español	Respuesta en inglés adecuada al contexto	Su traducción al español
f. What are you having today?	¿Qué va a tener hoy?	I will have a number “X”	Voy a pedir el número “X”	I’m gonna have a number “X”	Quiero el número “X”
g. Are you eating in your car?	¿Comerá en su auto?	-Yes, I will -No, I won’t	-Sí, lo haré -No, no lo haré	-Yes, I will -It’s to go	-Sí, lo haré -Es para llevar
h. Is that all for you today?	¿Eso es todo por hoy?	-Yes	-Sí	-Yeah -Yep	-Sí
i. It’s coming right out	Ya sale directo	Okay	Está bien	Thanks	Gracias
j. Have a good one	Ten uno bueno	Thank you	Gracias	Thanks, you too.	Gracias, tú también

#### f. *What are you having today?*

El lenguaje que se maneja en un establecimiento de comida rápida es normalmente informal. Suele ser más casual mientras más joven sea la persona que atiende. Esto aumenta si el cliente es también joven. Los saludos son cortos, básicos, y si se omiten, puede pasar inadvertido a causa de la rapidez con la que los empleados deben



trabajar.

En este contexto, la frase “What are you having today?” generalmente viene después de un simple “Hi”, u otro saludo básico de este estilo. Es la forma en que el empleado pregunta por la orden del cliente en la caja. Sin mucho preámbulo, la orden se puede pedir con la siguiente frase: “I’m gonna have a number x”. Esta frase resulta bastante casual al tratarse de una construcción coloquial que reemplaza a “I’m going to”, y al mismo tiempo, reduce la longitud de la frase de manera adecuada para el contexto de rapidez que requiere el lugar y la situación.

De manera contrastante, otras formas de pedir una orden en un lugar de comida, tales como “Can I have a x?” o “Can you, please, give me a x?”, conllevan más formalidad, son más largas, e incluso la entonación suele ser más pausada para enfatizar la cordialidad. En los sitios de comida rápida estos elementos no son tan necesarios: se le da preferencia a la simplicidad.

g. *Are you eating in your car?*

En muchos lugares de comida rápida en los Estados Unidos, el servicio más importante es el de *drive-thru*. Ya sea que las personas vayan de camino al trabajo, estén en un descanso determinado para almorzar o simplemente no tengan mucho tiempo para comer, una opción muy cómoda es el pedir la comida desde el auto. Los restaurantes conocen la situación de sus clientes, por lo que siempre están implementando servicios mejorar su cultura de la rapidez. Ese es el motivo por el cual, en algunos restaurantes de comida rápida, a través del *drive-thru*, preguntan: “Are you eating in your car?”.

Cuando la respuesta a esa pregunta es positiva, los empleados entregarán los alimentos en contenedores que facilitan el comer en el auto, tales como aquellos que son más fáciles de abrir o bebidas que se pueden poner en el posavasos. Esto se debe a la cultura de comer en el estacionamiento del restaurante, que toma menos tiempo y brinda mayor intimidad para las personas que acuden al lugar solas. Si alguien no está informado acerca de esta costumbre, puede parecerle extraña la pregunta y no entender el motivo, es por eso que la respuesta que más probablemente diría sería un simple “No” o un simple “Sí”.

Sin embargo, si se sabe el motivo por el cual se hace esta pregunta, en el caso negativo lo más natural sería responder: “It’s to go”. Es una respuesta que alude a la

verdadera intención detrás de la pregunta del empleado: “¿me puede decir si comerá en su auto de modo que yo pueda saber en qué tipo de empaque le entrego su comida?”. Responder que la comida es para llevar le informa al empleado de qué manera puede entregar el pedido, lo cual es más adecuada y amistosa que un simple “No”. Además, le hace saber al empleado que se está consciente del propósito de la pregunta.

#### *h. Is that all for you today?*

Esta pregunta la hace normalmente el empleado a través del servicio *drive-thru*, cuando el cliente terminó de listar su orden. La frase tiene una connotación muy amistosa ya en su interpretación más evidente, sin embargo, el uso de la palabra “Today”, le da una intención aún más simpática. Utilizar la palabra “Today”, hace énfasis en el día presente, lo que significa que el empleado infiere que el cliente visita el establecimiento con frecuencia, por lo cual se convierte en un saludo de familiaridad. Si ese no fuera el caso, y el cliente visita el establecimiento por primera vez, la frase da pauta a que la persona se sienta bienvenida a regresar en el futuro. Este es un trato de gran familiaridad, en la que el empleado dice: “¿Hoy qué te voy a servir? Y estoy a tus órdenes para servirte en un futuro”.

Las formas básicas para responder a una pregunta de este tipo, en que la respuesta es solo negativa o afirmativa, son “Yes” o “No”, pero resultan formas demasiado simples y cortantes si se considera el nivel de familiaridad y simpatía que el empleado utiliza para comunicarse con el cliente. El tono casual del empleado da pauta a que la respuesta, en el caso de que sea afirmativa, se constituya de un simple “Yeah” o un “Yep”. Estas dos palabras son igual de informales y relajadas que las frases que el empleado utiliza.

Usar un lenguaje gramaticalmente más correcto, que eleve el registro de formalidad, pone una especie de barrera en la comunicación que puede resultar en incomodidad. Si la respuesta es de la misma manera casual, se corresponde a la simpatía que ofrece el empleado; se expresa que también hay simpatía por parte del cliente. También, si se utiliza el mismo registro, la comunicación es más fluida y la interacción resulta más relajada.

i. *It's coming right out*

Cuando el empleado del servicio *drive-thru* termina de tomar la orden, es probable que en ocasiones emplee la frase "It's coming right out". El significado literal de esta frase es: "Está saliendo", lo que refiere a la orden del cliente. La frase enfatiza la construcción en presente progresivo, que conlleva una intención de informar al cliente que su pedido se atiende con tal rapidez, que ya se elabora incluso al instante después de que se confirma. Por ello se puede decir que el significado detrás de la frase es: "su pedido saldrá rápidamente, por favor, espere un poco". Es decir, la intención de la frase es asegurar la rapidez del servicio, y al mismo tiempo, pedir al cliente que no desespere.

Las respuestas básicas para esta frase son: "Okay" o "Thank you". Sin embargo, como ya hemos visto anteriormente, resultan más formales y gramaticalmente correctas en comparación con el lenguaje que el empleado utiliza. Así que en esta ocasión también puede ser adecuado comunicarse de forma casual y simpática con palabras como: "Thanks" y "Kay". De modo que, en este contexto es correcto el uso de formas coloquiales.

j. *Have a good one*

En el servicio *drive-thru*, después de recibir la orden y pagar, será la última vez, en ese momento, que se interactúe con el empleado, por ello suelen despedirse del cliente. Una forma de despedida coloquial, que encaja con el estilo informal de la comida rápida, es la frase: "Have a good one". El poseer un nivel de inglés avanzado, puede informarte que esta frase significa "ten un buen día (tardes/noches)", sin embargo, no deja de ser una construcción coloquial que puede resultar en confusiones incluso para los nativos de la lengua inglesa.

Esta frase es más informal de una manera más notoria puesto que ni siquiera está completa, en el sentido semántico, ya que "Uno bueno" es tan abierto, que se puede dar una interpretación equivocada. Por este motivo, la frase da pie a que la respuesta sea del mismo estilo coloquial, así que una respuesta como "Thank you" resultaría contrastante. De tal forma que la construcción "Thanks", más si se acompaña de un "You too", se une a la misma familiaridad y simpatía que transmite la frase del empleado.

### 4.2.3 Tiendas especializadas

Las tiendas especializadas son aquellas que se centran en un solo tipo de producto, ya sea tienda de ropa, de calzado, de artículos deportivos, etcétera. Las tiendas especializadas que tomamos en cuenta para nuestro trabajo son aquellas de prestigio medio, por lo que la elegancia y formalidad de los empleados también son más bien neutrales.

Tabla 3: *Tiendas especializadas*

<b>Frase en inglés</b>	<b>Su traducción literal al español</b>	<b>Respuesta en inglés con mensaje literal</b>	<b>Su traducción al español</b>	<b>Respuesta en inglés adecuada al contexto</b>	<b>Su traducción al español</b>
k. Hi, guys!	¡Hola, muchachos!	Hello	Hola	Hi, how are you?	Hola, ¿cómo estás?
l. Is there anything I can help you with?	¿Hay algo en lo que pueda ayudarte?	No, thank you	No, gracias	No, thank you. I'm just looking	No, gracias. Solo estoy viendo
m. Is there anything else I can do for you?	¿Hay algo más que pueda hacer por ti?	No, thank you	No, gracias	I'm good. Thank you	Estoy bien. Gracias
n. Hi, how are you?	Hola, ¿cómo estás?	Hello	Hola	I'm fine, thank you. How are you?	Bien, gracias. ¿Cómo estás tú?
o. Do you want to apply to our discount card?	¿Le gustaría aplicar para nuestra tarjeta de descuentos?	No, thank you	No, gracias	Not at the moment	No por el momento

k. *Hi, guys!*

Esta es una forma común en la que los empleados saludan cuando se entra a una tienda especializada. Obviamente es bastante simpática y abierta, y la palabra “Guys” puede resultar bastante informal, pues denota mucha familiaridad. Incluso el saludo “Hi” maneja el mismo tono coloquial, ya que no es un “Hello”, un “Good afternoon”, ni ningún otro tipo de estos saludos más formales que denotan un mayor grado de cortesía. De modo que para responder, se pueden pensar en las opciones “Hi” o “Hello”, pero ya que el término Hello queda gramaticalmente más correcto, pero contrasta con la intención más simpática del saludo inicial.

Entonces, una manera de responder sería “Hi, how are you?”. El Hi está al mismo nivel del saludo original y el “How are you?” es una manera de corresponder a la simpatía y apertura de la frase del empleado, pues refleja interés hacia el interlocutor y abre la oportunidad de una conversación. Es decir, es correcto simplemente responder “Hi” o “Hey”, pues cualquiera de estas dos opciones está al nivel informal del saludo, pero como el saludo es simpático, muy abierto, responder “How are you?” resulta igualmente simpático y abierto. Así como la persona saluda de manera que, en otras circunstancias, haría pensar que está abriendo una conversación, el “Hi, how are you?” es una manera de responder de forma que indique que se quiere seguir esa conversación, que es aceptado y correspondido ese tipo de acercamiento, es decir, refleja una distancia “horizontal” corta.

l. *Is there anything I can help you with?*

Esta es una pregunta que los empleados de una tienda especializada suelen hacer cuando el cliente se encuentra mirando los artículos de la tienda. El significado literal de la pregunta es bastante amplio, inclusive si alguien se sale del contexto en el que están y escucha esta pregunta, podría resultar confuso para él. Dentro de las tiendas especializadas, la ayuda está limitada a ciertas acciones y servicios que ofrecen a los clientes para que su experiencia al comprar sea más agradable. Sin embargo, el sentido literal de la frase podría desconcertar a quien no estuviera familiarizado con esta situación. “¿Qué tipo de ayuda me está ofreciendo esta persona?”.

En un caso extremo, la persona lo podría tomar como algo personal. “¿Considera este empleado que hay un asunto personal que refleje que estoy mal, que

necesito ayuda?” o, “¿qué ha notado en mí este empleado para decirme si me puede ayudar en algo?”. Esta es una pregunta que obviamente tiene que ver con el contexto de la tienda. Si te puede facilitar un producto, si tienes alguna duda sobre algún producto, si estás en una tienda de calzado, quieres probarte alguna talla. Cualquier cosa dentro de la tienda en la que te pueda ayudar el empleado, es a lo que se refiere esta pregunta.

Por lo mismo, si la respuesta es afirmativa, es proporcional al asunto que compete, es decir: “necesito tal artículo”, “hay tal artículo en la tienda”, “¿me podría ayudar a alcanzar un producto que no puedo alcanzar?”, pero si no se necesita ningún tipo de ayuda, la respuesta es no, pero se puede considerar que la es simplemente “No”, porque no se necesita de ayuda, pero incluso si se le agrega la frase “no, gracias”, suena cortante en comparación. Contrasta con el toque de simpatía de la frase inicial. Entonces, si no se quisiera ser tan cortante, para atener a lo que implica esta pregunta dentro del contexto de la tienda, que sería del tipo: “¿necesitas ayuda con alguno de los productos para que los puedas comprar?”, se puede responder: “No, thank you. I’m just looking”. Dicha frase significa que se ha entendido la intención del empleado, y se responde que se está en la etapa de ver los productos y que aún no necesita comprar nada. La respuesta no es tan cortante ni parca, es una respuesta elaborada, desarrollada, y que atiende el sentido implicado en la pregunta del empleado.

*m. Is there anything else I can do for you?*

Esta es una pregunta donde se puede presentar la misma confusión que mencioné antes: “¿qué puede hacer por mí el empleado de una tienda?”. Esta situación, en un caso extremo, puede resultar confusa al grado de que la persona no sepa qué tipo de acciones el empleado se está ofreciendo a hacer por ella. La frase normalmente se da cuando se paga en la caja, sin embargo, también se da en una circunstancia en que los empleados reciben bonificaciones monetarias dependiendo de las ventas que logren conseguir. Por este motivo, ese tipo de empleado suele ser más amable, más formal, y más insistente, es por ello que la implicatura más marcada es el que el empleado desea que el cliente compre algo adicional a lo que ya lleva en las manos y que probablemente él mismo le ayudó a conseguir.

Esta frase está compuesta con un poco más de formalidad, y por ello se puede

saber que el contexto es también de más cortesía. Aquí sí compete responder: “No, thank you”, en lugar de la versión “Thanks”. Pero para que la respuesta no resulte tan cortante ni tan parca, se puede decir: “I’m good. Thank you”. La respuesta también hace referencia a la implicatura del empleado, pues la parte de “I’m good” refleja que no se comprará nada adicional, lo cual supone el interés principal del empleado. Además, el hecho de que sea una construcción positiva que en realidad posee un mensaje negativo, la convierte en una implicatura por sí misma, dicha de manera cordial.

n. *Hi, how are you?*

El empleado de caja de una tienda especializada, en ocasiones recibe de esta manera. La respuesta que se podrías pensar que es la adecuada es “Hello”, porque se responde a la primera parte del saludo, que es “Hi”. Pero normalmente la palabra “Hello” es más cortés que “Hi”, entonces ya difiere en el registro. Además, de esa manera se ignora a la pregunta “How are you?”.

En ciertas culturas puede resultar un poco raro que un empleado pregunte “how are you?”, porque posee una distancia horizontal muy corta, un nivel de familiaridad que raya en lo íntimo. Encima, es una pregunta que requiere una respuesta, lo que propicia una conversación en un ambiente donde lo importante es pagar un producto. Por estos dos motivos, para un extranjero de la cultura podría ser incómodo contestar esa pregunta a un empleado, sobre todo cuando lo que interesa es comprar el artículo y retirarse sin mucha demora. Esto puede resultar confuso al pensar en una respuesta.

Una manera de responder es contestar la pregunta de manera básica como: “I’m fine, thank you”, y a continuación, regresarla: “how are you?”. Una persona que no está acostumbrada a esta pregunta, podría pensar que esto propiciaría una conversación larga; pensaría que si regresa la pregunta, tal vez el empleado respondería con demasiada sinceridad, como lo sería: “no estoy muy bien, me siento mal”, “estoy un poco enfermo”, “estoy un poco cansado”, de modo que se genere una conversación larga que quite tiempo, que resulte un poco innecesaria, y que haga sentir incómodo al cliente, dado que solo está ahí para comprar y la persona no es más que un desconocido. Tal vez pueda parecer un poco incómodo y confuso hacer la pregunta de vuelta, pero en esta cultura esta pregunta es solo un saludo, y si se responde de vuelta,

no necesariamente generará una conversación. Simplemente es una forma de saludo que está marcada dentro de la cultura. Es un breve intercambio de palabras cordiales antes de continuar a lo que compete, que es la transacción de los artículos. Por este motivo, "I'm fine, thank you. How are you?" es una respuesta más adecuada porque no queda cortante ni poco simpática e iguala lo amistoso de la pregunta.

*o. Do you want to apply to our discount card?*

Normalmente esta pregunta se formula cuando se está en la caja. Una persona que sabe todo lo que conlleva una tarjeta de descuentos de la tienda, en la que después de registrar sus datos se aplica un porcentaje de descuento por ciertas compras, sabrá responder de inmediato. Sin embargo, si no se conoce esta mecánica con las tarjetas de descuento, puede ser confuso que se ofrezca una tarjeta de descuento de manera repentina. Podría generar muchas preguntas en la persona que no sabe qué significa: "¿me puede explicar qué es la tarjeta de descuento?", "¿cómo aplico?", o sea, preguntas que podrían causar mucha demora. Se puede dar esta es una situación porque esta información no la ofrecen de buenas a primeras, no explican: "¿te gustaría aplicar a nuestra tarjeta que conlleva estos procedimientos y aplica para esta cantidad de descuentos?".

Con frecuencia, las personas familiarizadas con esta cultura ya saben a qué se refieren con este comentario y tan solo dicen: "No, gracias", o "Sí". Pero utilizar una forma más común, que no demuestre esa confusión que probablemente se suscite con tal pregunta, daría más seguridad a que se sabe qué es lo que está pasando. Una respuesta de ese tipo es: "Not at the moment". No se necesita agradecer, aunque se puede hacer, como "Not at the moment. Thank you", pero en sí se trata solo del ofrecimiento de un servicio, por lo que no es necesario.

Al decir "Not at the moment" se alude a que se está al tanto de a qué se refiere el empleado con su ofrecimiento. Se da a entender que se sabe qué es la tarjeta de descuento y en este momento no se está interesado. Además, esta frase genera un sentido de que, probablemente, en un futuro sí se requiera dicha tarjeta; "en este momento no, pero probablemente en un futuro sí", lo cual demuestra cierta cortesía pues no se rechaza por completo el servicio, ni se muestra desagrado.



#### 4.2.4 Supermercados

Para este apartado, se consideran supermercados aquellas tiendas grandes donde se venden diversos tipos de alimentos y artículos para el hogar varios. En su mayoría son franquicias con bastantes sucursales. Por ser un espacio muy grande con muchas personas, se da pie a interacciones con otros que no son necesariamente empleados.

Tabla 4: *Supermercados*

<b>Frase en inglés</b>	<b>Su traducción literal al español</b>	<b>Respuesta en inglés con mensaje literal</b>	<b>Su traducción al español</b>	<b>Respuesta en inglés adecuada al contexto</b>	<b>Su traducción al español</b>
p. Am I in your way?	¿Estoy en su camino?	No, you're not	No lo está	No, you're fine	No, está bien
q. I'm sorry! I'm in your way!	¡Lo siento! Estoy en su camino	It's okay.	Está bien	You're fine. Don't worry about it	Está bien. No se preocupe
r. Sorry, I just need to get that	Disculpe, solo necesito alcanzar eso	Okay	Está bien	Sure, go ahead	Claro, adelante
s. Hi, how you doing?	Hola, ¿cómo lo estás haciendo?	Hello, I'm doing good	Hola, lo estoy haciendo bien	I'm doing good, thank you	Estoy bien, gracias
t. Bye, thanks for coming	Bye, gracias por venir	Thank you	Gracias	Bye	<i>Bye</i>

p. *Am I in your way?*

Esta frase la hace una persona que se encuentra viendo los artículos de una sección del supermercado, y de pronto ve que otra persona llega a su lado. La traducción literal a esta frase es: “¿estoy en tu camino?”. La pregunta refleja una preocupación por no importunar al otro, y conlleva una implicatura en que, si la respuesta es “Sí”, entonces

se moverá del lugar.

Una respuesta podría ser “No, you’re not”, que en significado es correcta, pero resulta un tanto cortante y ajena a la preocupación del interlocutor, porque es una respuesta literal a una pregunta que conlleva una intención de mucha cortesía. Por ello, una respuesta más cortés y simpática es: “No, you’re fine”, donde “You’re fine” es una manera de tranquilizar a la persona. Por ese motivo es una respuesta más adecuada al contexto y se utiliza entre los nativos con mayor frecuencia.

q. *I’m sorry! I’m your way*

Esta frase se da en la situación donde una persona se encuentra detenida en un pasillo u otra área del supermercado, distraída, sin notar que hay otra persona detrás de ella. La persona no se ha dado cuenta y cree que ha estado estorbando. Una forma de responder es “It’s okay”, pero al igual que en el caso anterior, resulta un tanto condescendiente porque la persona se está disculpando, cuando en realidad tal vez no se encontraba importunando en primer lugar. “It’s okay” es demasiado parco y cortante, por lo que puede dar a entender que sí se está molesto por la situación. Entonces una respuesta más adecuada podría ser es “You’re fine. Don’t worry about it”, pues se está prestando atención a que la persona se siente incómoda porque ha estado estorbando y no lo había notado. Entonces es más cortés preocuparse por que la persona se sienta tranquila, aun si es solo una cordialidad.

r. *Sorry, I just need to get that*

En un supermercado, cuando una persona obstruye el paso para tomar un artículo de la tienda, otra persona puede decirle: “Sorry, I just need to get that”. Si nos fijamos en el sentido literal de la frase, expresa que necesita alcanzar algo. Es un significado que sí corresponde a la situación, pero no es el único mensaje dentro de la frase. El sentido implícito es una petición de que la persona se mueva del lugar.

Algunas de las respuestas a esta frase que podrían llegar primero a la mente, sería: “Okay”. Aun si se logra entender la implicatura en la frase, si solo se responde de manera afirmativa, sin ningún otro sentido o acompañamiento, podría resultar un tanto distante y cortante. Mientras que la persona que emite la frase se toma un tiempo para formular una frase larga con un tono de cortesía, una respuesta tan simple contrastaría

al percibirse de manera descortés. En cambio, si se aborda directamente a la petición de hacerse a un lado implicada en la frase, una respuesta más adecuada sería: “Sure. Go ahead”. Es una forma de demostrar que se está de acuerdo con la petición, sin ningún tipo de problema en ello: expresa que la persona no causa molestia alguna. Lógicamente, resulta una respuesta más cordial y simpática, más acorde al sentido de la frase original.

s. *Hi, how are you doing?*

Esta es una frase que se escucha de parte de los empleados al pagar en las cajas. Es muy parecida a la que trabajamos en el contexto de las tiendas especializadas, pero en el contexto del supermercado se presenta en un tono un tanto más informal. En sí, la misma frase no tiene un sentido literal afín al significado verdadero, porque “How you doing?” en realidad podría traducirse “¿Cómo lo estás haciendo?”, pero en realidad su significado es: “¿Cómo te está yendo?”, una variación coloquial para preguntar cómo está una persona.

Lo que es más importante resaltar de esta frase es su naturaleza informal, acompañada es un sentido de rapidez que se asimila al de la comida rápida. Como se trata de un escenario casual en donde los empleados de caja intentan ser veloces por la gran cantidad de clientes que deben atender durante toda su jornada, la respuesta no requiere mucha formalidad, e incluso puede ser parca y cortante. Entonces un respuesta casual y corta como: “I’m doing good, thanks” puede ser correcta para el contexto, porque corresponde al saludo, es cortés pero también coloquial, y además no se extiende demasiado. No es necesario que sea tan amplia como en las tiendas especializadas, porque en ese escenario, la atención de empleado a cliente es más alta pues atienden a menos clientes a la vez. Pero en el supermercado pasan cientos de personas al día, de modo que la brevedad puede ser incluso una cortesía, pues se adecua al contexto.

t. *Bye. Thanks for coming*

Mientras la frase anterior fue un saludo de parte del cajero de un supermercado, esta frase es la despedida. Complementado con lo que se dijo en la frase anterior, el nivel de formalidad es bastante bajo. Más bien, toda la frase emplea un lenguaje casual que

inspira familiaridad. Para empezar, “Bye” es un coloquialismo que acorta la palabra “Goodbye”, y lo mismo sucede con “Thanks”, cuya forma completa es “Thank you”. Entonces, ya que se nos presenta una frase tan distendida, la respuesta puede ser de la misma forma.

En primer lugar, como ya mencionamos, el contexto es uno que prefiere la brevedad, por cual no será tan necesario agradecer de regreso. Si se utilizara la locución “Thank you”, se marcaría de manera muy obvia el contraste con la informalidad de la frase inicial; en ese sentido, responder también con “Thanks” sería lo más adecuado al contexto. Sin embargo, una respuesta más recomendable sería simplemente “Bye”. Con una probabilidad muy alta, cuando se está retirando de la caja y el empleado se despide con dicha frase, ya existe una fila de personas esperando ser atendidas. Por esta razón, un “Bye” sencillo es correcto suficiente porque se está adaptando al contexto.

#### 4.2.5 Small talk

En este apartado vamos a hablar de lo que se conoce como *small talk*, o sea: “light or casual conversation” según el diccionario virtual de Merriam-Webster<sup>2</sup>. Este tipo de conversaciones se suscitan frecuentemente entre extraños en diversos contextos. Para este trabajo, vamos a mencionar ejemplos que sucedan en lugares públicos varios.

Tabla 5: *Small talk*

<b>Frase en inglés</b>	<b>Su traducción literal al español</b>	<b>Respuesta en inglés con mensaje literal</b>	<b>Su traducción al español</b>	<b>Respuesta en inglés adecuada al contexto</b>	<b>Su traducción al español</b>
u. How is it going?	¿Cómo está yendo?	Good	Bien	-Not bad -Good good -Hey	-Nada mal -Bien bien -Hola
v. Did you see that?	¿Vio eso?	Yes, I did	Sí, lo vi	Yeah! Isn't that crazy?	¡Sí! ¡Qué locura!
x. I can't find my size!	¡No puedo encontrar mi talla!	That's bad	Qué mal	Really? That happens all the time	¿En serio? Pasa todo el tiempo
y. Do you want me to take the picture for you?	¿Le gustaría que yo tome la foto por usted?	Yes, thank you	Sí, gracias	You're so nice, thank you so much	Es muy amable, muchas gracias
z. Any fun plans for the weekend?	¿Algún plan divertido para el fin de semana?	No, there isn't	No, no hay	Not much. The usual	No mucho. Lo usual

u. How is it going?

Esta frase la vimos con anterioridad. Sin embargo, en el contexto de una conversación entre extraños, suele ser diferente. Esta frase se puede presentar cuando dos personas

<sup>2</sup> <https://www.merriam-webster.com/dictionary/small%20talk>

deben compartir un espacio público, con una cercanía física que podría resultarles incómoda si tan solo se permaneciera en silencio, por ejemplo: un elevador o una banca de una parada de autobús. De manera que se trata de un saludo casual que no necesariamente invita a una conversación más larga. Por ello, ni siquiera requiere de una verdadera respuesta a la pregunta, es decir, actúa como si se tratase de un saludo como “Hi” o “Hello”.

Pero una persona que desconozca este tipo de situaciones podría contestar a la frase como si se tratara de otra clase de contexto, en el que la intención es una conversación prolongada, por lo que la respuesta en ese caso sí es importante. Responder de manera concisa como “I’m good, thank you”, estaría correcto, pero dar una respuesta demasiado genuina como “I’m not doing so well”, resultaría fuera de lugar. De hecho, responder con un saludo como “Hey” es una respuesta aceptable, porque es un saludo coloquial tal como es la intención de la frase inicial.

#### v. *Did you see that?*

Esta frase puede aparecer en un contexto público donde se comparte una experiencia en común entre más personas, como lo sería un concierto, un *performance* en las calles o el partido de algún deporte. Para alguien ajeno a esta frase, puede parecerle extraño que un desconocido le dirija la palabra para preguntarle si vio algo y entonces no sepa cómo responder. Sobre todo, la intención de la frase no es en realidad saber si la persona vio lo que pasó. Muy probablemente, el hablante está seguro de que ambos vieron lo que pasó, y por eso mismo, formula esa pregunta. De manera que la intención es comentar sobre lo que ambos están contemplando.

Si se ignora esa intención detrás de la pregunta, y se responde con algo literal como: “Yes, I did”, resultaría simplemente informativa pero cortante y distante, en contraste con la clara familiaridad que está expresando la pregunta inicial. Entonces, una respuesta más adecuada al contexto sería hacer un comentario sobre el suceso, pues es lo que el interlocutor espera. Un ejemplo de ello sería “Yeah! Isn’t that crazy?”. Esta es una construcción coloquial con una frase prefabricada que, en combinación, expresa la misma familiaridad y simpatía de la pregunta.

x. *I can't find my size!*

Esta frase se puede presentar en tiendas tanto de calzado como de ropa. Aquí vuelve a pasar lo mismo: la intención de la frase no es informar urgentemente que no puede encontrar su talla, tal como si hablara con un empleado del local. La persona no está pidiendo ayuda con su comentario y esto podría prestarse a confusiones. Como en los ejemplos anteriores de *small talk*, la intención es simplemente expresar sus impresiones en un ambiente casual de conversación breve. Si una persona escuchara esta frase sin estar familiarizada con una situación de este tipo, lo más probable es que estaría muy confundida acerca de lo que debería responder o hacer al respecto.

Sin embargo, con una mínima noción de la intención del comentario, se podría responder con: "That's bad". Mas esta frase es demasiado cortante, cuando la intención de la persona es comentar sobre su situación. Aun si es posible responder de manera cortante con la intención de impedir que la conversación avance, para nuestro trabajo tomaremos "Really? That happens all the time" como respuesta que se adecua al contexto y al mismo tiempo corresponde a la intención del interlocutor.

y. *Do you want me to take the picture for you?*

Esta es una frase que se puede escuchar en las calles o en cualquier sitio público cuando una persona se ofrece a tomar una foto grupal, para que todos los miembros del grupo puedan salir en la fotografía. En el caso de esta frase, vamos a darle más énfasis al nivel de cortesía que se presenta en la forma de agradecer. Cuando se muestra gratitud con palabras como "Thank you" o "Thanks", se hace siguiendo normas aprendidas por la cultura que indican cuándo agradecer y de qué forma. Con frecuencia, después de que se recibe un servicio o algún tipo de atención al cliente de parte de un empleado, estas dos frases se utilizan para mostrar un agradecimiento cordial pero moderado. Debido a que se paga por el servicio que se está recibiendo, el agradecimiento existe, mas no en un nivel muy intenso. Sin embargo, cuando una persona se ofrece a realizar una acción con el fin de ayudar, sin que ésta sea su obligación ni que se le pague por ello, el nivel de agradecimiento que se exprese como respuesta debiera ser más alto.

Si no se tomara en cuenta lo anterior, la manera de contestar sería básica y con un nivel de apertura moderado, tal como: "Yes, thank you". Incluso si se expresara un

agradecimiento genuino mediante la entonación de voz y el lenguaje corporal, como frase se queda rezagada en simpatía y amabilidad, en contraste con la frase inicial. Entonces, una forma de responder adecuada al contexto, sería exaltando las gracias con modificadores cuantitativos: "Thank you so much". Además, se podría agregar la frase "You're so nice" para enfatizar que se aprecia el acto de amabilidad.

*z. Any fun plans for the weekend?*

Como última frase seleccionamos una que se presenta entre personas que, a pesar de ser extraños, interactúan en un ambiente cerrado y relativamente íntimo, como podría ser al efectuar un trámite largo y personalizado en un banco, al hablar con un ejecutivo de ventas, al recibir tratamiento en un spa, etc. Lo que cabe destacar de esta frase es la intención de plática casual. Se podrían presentar malentendidos al pensar que la persona hace esa pregunta para entonces proponer una salida, pero podemos saber que no es el caso si estamos familiarizados con el contexto cultural. Así se sabría que la pregunta que se emplea para invitar a salir a alguien, es "Do you have plans for the weekend?". Ésta, a diferencia de la frase que analizamos, hace énfasis en saber si la persona tiene o no tiene planes para el fin de semana, para entonces lanzar una invitación si la respuesta es negativa. En cambio, "Any fun plans for the weekend?" le da más importancia a platicar sobre los planes que quizá la persona tiene, es por ello que pregunta cómo son sus planes, en lugar de intentar saber si estará ocupada.

De acuerdo a este contexto, se puede contestar de manera directa con una afirmación o una negativa, como "No, there isn't". Pero una respuesta con un tono más amistoso puede ser "Not much. The usual". Como no se limita a responder con un "Sí" o un "No", corresponde a la intención simpática de la pregunta y se logra una comunicación de distancia horizontal corta, tal como si realmente se tratara de personas que se conocen más.



## Capítulo V. Conclusiones

Con base en este trabajo podemos concluir que las diferencias culturales marcan, en efecto, la manera en que las personas se comunican entre sí. Son variaciones que en ocasiones no producen confusiones importantes respecto a la información dentro de los enunciados, pero sí generan diferencias en cuanto a la familiaridad y cordialidad que se dará entre los interlocutores. Una diferencia de cordialidad en el lenguaje entre dos personas puede conducir a un intercambio torpe e incómodo para ambas partes. Por ello decimos que, definitivamente, el contexto sociocultural es uno de los elementos más esenciales de la comunicación. Sin él, las palabras no tendrían el mismo significado; las palabras tampoco tendrían la misma intención. Intentar relacionarse con otras personas pertenecientes a una cultura diferente, sin tener un grado suficiente de conocimiento sobre la manera en que se relacionan en su lugar de origen, es un riesgo que puede producir infortunios sociales, tanto de gravedad baja como alta.

Es por ello que la pragmática es un estudio de suma importancia, pero desafortunadamente no se ha desarrollado tanto como se debería. Mientras más estudios se hagan al respecto, menos arbitrario y ambiguo será el estudio de la comunicación en un contexto dado. Implementar la pragmática discursiva en aulas de enseñanza de lenguas y de traducción proporcionaría más herramientas para una mejor comunicación, mejores trabajos de traducción, y una preparación más completa como profesionales de la lengua.

## Referencias

- Cutting, J. (2002). *Pragmatics and Discourse*. London: Routledge.
- Escandell Vidal, M. V. (2013). *Introducción a la pragmática*. Barcelona: Ariel.
- Frías Conde, X. (2001). Introducción a la pragmática. *Revista Philologica Romanica*. Recuperado de <http://romaniaminor.org/ianua/sup.htm>
- Fuentes Rodríguez, C. (2009). *El análisis lingüístico desde un enfoque pragmático*. Universidad de Alicante, Departamento de Filología Española, Lingüística General y Teoría de la Literatura. doi: 10.14198/ELUA2009.Anexo3.04
- Gee, J. P. (1999). *An Introduction to Discourse Analysis: Theory and method*. London: Routledge.
- Henk, H. (1994). *La cortesía verbal: estudio pragmalingüístico*. Madrid: Editorial Gredos.
- Hurtado Albir, A. (2017). La traductología: lingüística y traductología. *TRANS. Revista de Traductología*, 0(1), 151-160. doi:<http://dx.doi.org/10.24310/TRANS.1996.v0i1.2286>Katan, D. (1999). *Translating Cultures*. Manchester: St. Jerome Publishing.
- Levinson, S. C. (1983). *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Manzano, V. (2005). *Introducción al análisis del discurso*. [https://www.u-cursos.cl/filosofia/2014/2/387210625/2/material\\_docente/bajar?id\\_material=921936](https://www.u-cursos.cl/filosofia/2014/2/387210625/2/material_docente/bajar?id_material=921936)
- Martínez-Dueñas, J. L. (2004) *Elementos pragmáticos y discursivos en los procesos de traducción*. Universidad de Granada. [http://elies.rediris.es/Language\\_Design/LD6/martinez\\_duenas.pdf](http://elies.rediris.es/Language_Design/LD6/martinez_duenas.pdf)
- Miquel, L. (1997). *Lengua y cultura desde una perspectiva pragmática: algunos ejemplos aplicados al español*. <https://www.mecd.gob.es/dam/.../2004-redele-2-11miquel-pdf.pdf>
- Murillo Ornat, S., Mur Dueñas, P., Herrando Rodrigo, I. (2017). *Pragmática, discurso y género en la formación del traductor especializado*. *Sendebarr*, 28, 135-159

## **Anexos**

### Survey

This survey is part of the research process for the final paper entitled: "Análisis pragmático-discursivo de frases utilizadas en determinados escenarios de la vida cotidiana en los Estados Unidos y su traducción al español" (Pragmatic-discursive analysis of phrases used in certain scenarios of everyday life in the United States and their translation into Spanish).

The data collected in this survey will be anonymous in its entirety and will be used for statistical purposes only.

Your collaboration is of great importance for the realization of this research and for that we thank you in advance.

1. When you visit a clothing store in a group and a clerk greets you saying: "Hi, guys!" What is your typical response?
2. In a restaurant, when a waiter comes and asks: "How is everything tasting?" What is your typical response?
3. When you get to the check-out in a supermarket and the cashier says: "Hi, how are you?" What is your typical response?
4. When you order at a fast food restaurant and before you leave, the clerk says: "Have a good one", what is your typical response?
5. When you stand close to a stranger in some public place, such as an elevator or a bus stop, and he casually greets you saying: "How is it going?" What is your typical response?