

INSTITUTO CARO Y CUERVO

SEMINARIO ANDRÉS BELLO

MAESTRÍA EN ENSEÑANZA DE ESPAÑOL COMO LENGUA EXTRANJERA Y SEGUNDA  
LENGUA



**ANÁLISIS DE LAS PERCEPCIONES DE APRENDIENTES DE ELE SOBRE LAS FORMAS  
DE TRATAMIENTO EN BOGOTÁ**

ANDRÉS FELIPE AGUIRRE ABRIL

Bogotá

8 de marzo de 2021

INSTITUTO CARO Y CUERVO  
SEMINARIO ANDRÉS BELLO  
MAESTRÍA EN ENSEÑANZA DE ESPAÑOL COMO LENGUA EXTRANJERA Y SEGUNDA  
LENGUA



**ANÁLISIS DE LAS PERCEPCIONES DE APRENDIENTES DE ELE SOBRE LAS FORMAS  
DE TRATAMIENTO EN BOGOTÁ**

ANDRÉS FELIPE AGUIRRE ABRIL

Trabajo de grado para optar por el título...MAGÍSTER EN ENSEÑANZA DELESPAÑOL COMO  
LENGUA EXTRANJERA Y SEGUNDA LENGUA

Dirección:

Dr. Ferney Cruz Arcila

Bogotá

8 de marzo de 2021

## **AGRADECIMIENTOS**

Gracias a Dios y a la Virgen

Gracias a mis padres

Gracias a mis hermanos

Gracias a mi novia María Carolina

Gracias al Señor. Alfonso Carvajal (Q.E.P.D.)

Gracias a mis profesores, especialmente a mi profesora de investigación

Gracias a mi tutor

Gracias al instituto

Gracias a todos aquellos que hicieron posible este sueño.

**GRACIAS POR TODO EL APOYO BRINDADO.**

## CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO

Bogotá, D.C., Fecha 8 de marzo de 2021

Señores  
BIBLIOTECA JOSÉ MANUEL RIVAS SACCONI  
Ciudad  
Estimados Señores:

Yo ANDRÉS FELIPE AGUIRRE ABRIL, identificado con C.C. No. 1032465458, autor del trabajo de grado titulado ANÁLISIS DE LAS PERCEPCIONES DE APRENDIENTES DE ELE SOBRE LAS FORMAS DE TRATAMIENTO EN BOGOTÁ, presentado en el año de 2021 como requisito para optar el título de MAGISTER EN ENSEÑANZA DE ESPAÑOL COMO LENGUA EXTRANJERA Y SEGUNDA LENGUA; autorizo a la Biblioteca José Manuel Rivas Sacconi del Instituto Caro y Cuervo para que con fines académicos:

- Ponga el contenido de este trabajo a disposición de los usuarios en la biblioteca digital Palabra, así como en redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio el Seminario Andrés Bello y el Instituto Caro Y Cuervo.
- Permita la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea formato impreso, CD-ROM o digital desde Internet.
- Muestre al mundo la producción intelectual de los egresados de las Maestrías del Instituto Caro y Cuervo.
- Todos los usos, que tengan finalidad académica; de manera especial la divulgación a través de redes de información académica.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "**Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores**", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. Atendiendo lo anterior, siempre que se consulte la obra, mediante cita bibliográfica se debe dar crédito al trabajo y a su autor.

*Andrés Felipe Aguirre Abril 1032465458*

Firma y documento de identidad

## DESCRIPCIÓN TRABAJO DE GRADO

### AUTOR

Apellidos	Nombres
Aguirre Abril	Andrés Felipe

### DIRECTOR

Apellidos	Nombres
Cruz Arcila	Ferney

TRABAJO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE: Magister en Enseñanza de Español como Lengua Extranjera y Segunda Lengua.

TÍTULO DEL TRABAJO: Análisis de las percepciones de aprendientes de ele sobre las formas de tratamiento en Bogotá.

SUBTÍTULO DEL TRABAJO:

---

NOMBRE DEL PROGRAMA ACADÉMICO: Maestría en Enseñanza de Español como Lengua Extranjera y Segunda Lengua.

CIUDAD: BOGOTA

AÑO DE PRESENTACIÓN DEL TRABAJO: 2021

NÚMERO DE PÁGINAS: 136

TIPO DE ILUSTRACIONES: Ilustraciones  Mapas  Retratos  Tablas, gráficos y diagramas  Planos  Láminas  Fotografías

MATERIAL ANEXO (Vídeo, audio, multimedia):

Duración del audiovisual: \_\_\_\_\_ Minutos.

Número de casetes de vídeo: \_\_\_\_\_ Formato:  Mini DV  DV Cam  DVC Pro  Vídeo 8

Hi 8  Otro. ¿Cual? \_\_\_\_\_

Sistema: Americano NTSC  Europeo PAL  SECAM

Número de casetes de audio: \_\_\_\_\_

Número de archivos dentro del CD (En caso de incluirse un CD-ROM diferente al trabajo de grado: \_\_\_\_\_)

PREMIO O DISTINCIÓN (En caso de ser Laureadas o tener una mención especial):  
Mención Meritoria.

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES: Son los términos que definen los temas que identifican el contenido. *(En caso de duda para designar estos descriptores, se recomienda consultar a la dirección de biblioteca en el correo electrónico [biblioteca@caroycuervo.gov.co](mailto:biblioteca@caroycuervo.gov.co)):*

## ESPAÑOL

Formas de tratamiento

---

Español como lengua extranjera

---

Percepciones

---

Prácticas de enseñanza

---

Lineamientos didácticos

---

## INGLES

Forms of address

---

Spanish as a foreign language

---

Perceptions

---

Teaching practices

---

Didactic guidelines

---

RESUMEN DEL CONTENIDO Español (máximo 250 palabras):

El presente estudio tiene como propósito analizar las percepciones de aprendientes de ELE en Bogotá sobre los usos sociales de las formas de tratamiento *tú/ usted/ vos y sumercé* y sobre su manejo en las prácticas de enseñanza desarrolladas en el aula. Para ello, se llevó a cabo un estudio de caso con 10 aprendientes de ELE en Bogotá. Como resultado de la investigación se encontró que los aprendientes no poseen un conocimiento claro acerca de los usos sociales de estas formas, además de, en algunas ocasiones, no conocerlas. En general, las percepciones tienden a alinearse a generalizaciones estereotípicas y convencionales sobre sus usos. Por consiguiente, se evidenció la necesidad de un tratamiento más próximo y flexible con la realidad y variabilidad de estas formas en sus múltiples usos sociales, en el aula de ELE. Como producto de este estudio se sugieren lineamientos didácticos que sustenten y promuevan la enseñanza y aprendizaje de estas formas en el aula de ELE, teniendo en cuenta la multiplicidad de factores que inciden en sus usos sociales.

RESUMEN DEL CONTENIDO Inglés (máximo 250 palabras):

The present study aims to analyze the perceptions of ELE learners in Bogota on the social uses of the Forms of Address *tú/ usted/ vos and sumercé* and on its management in the teaching practices developed in the classroom. To this end, a case study was conducted with 10 ELE learners in Bogotá. As a result of the research, it was found that learners do not have a clear knowledge about the social uses of these forms, in addition to sometimes not knowing them. In general, perceptions tend to align with stereotypical and conventional generalizations about their uses. Therefore, it was evident the need for a closer and more flexible treatment with the reality and variability of these forms in their multiple social uses in the ELE classroom. As a result of this study, didactic guidelines are suggested that support and promote the teaching and learning of these forms in the ELE classroom, considering the multiplicity of factors that intervene in their social uses.

## **Resumen**

El presente estudio tiene como propósito analizar las percepciones de aprendientes de ELE en Bogotá sobre los usos sociales de las formas de tratamiento *tú/ usted/ vos* y *sumercé* y sobre su manejo en las prácticas de enseñanza desarrolladas en el aula. Para ello, se llevó a cabo un estudio de caso con 10 aprendientes de ELE en Bogotá. Como resultado de la investigación se encontró que los aprendientes no poseen un conocimiento claro acerca de los usos sociales de estas formas, además de, en algunas ocasiones, no conocerlas. En general, las percepciones tienden a alinearse a generalizaciones estereotípicas y convencionales sobre sus usos. Por consiguiente, se evidenció la necesidad de un tratamiento más próximo y flexible con la realidad y variabilidad de estas formas en sus múltiples usos sociales, en el aula de ELE. Como producto de este estudio se sugieren lineamientos didácticos que sustenten y promuevan la enseñanza y aprendizaje de estas formas en el aula de ELE, teniendo en cuenta la multiplicidad de factores que inciden en sus usos sociales.

***Palabras clave:*** Formas de tratamiento, español como lengua extranjera, percepciones, prácticas de enseñanza, lineamientos didácticos.

## **Abstract**

The present study aims to analyze the perceptions of ELE learners in Bogota on the social uses of the Forms of Address *tú/ usted/ vos and sumercé* and on its management in the teaching practices developed in the classroom. To this end, a case study was conducted with 10 ELE learners in Bogotá. As a result of the research, it was found that learners do not have a clear knowledge about the social uses of these forms, in addition to sometimes not knowing them. In general, perceptions tend to align with stereotypical and conventional generalizations about their uses. Therefore, it was evident the need for a closer and more flexible treatment with the reality and variability of these forms in their multiple social uses in the ELE classroom. As a result of this study, didactic guidelines are suggested that support and promote the teaching and learning of these forms in the ELE classroom, considering the multiplicity of factors that intervene in their social uses.

**Keywords:** Forms of address, Spanish as a foreign language, perceptions, teaching practices, didactic guidelines.

## Résumé

La présente étude vise à analyser les perceptions des apprenants ELE à Bogota sur les usages sociaux des Formes d'Adresse *tú/usted/vos et sumercé* et leur gestion dans les pratiques pédagogiques développées en classe. À cette fin, une étude de cas a été menée auprès de 10 apprenants d'ELE à Bogotá. À la suite de la recherche, on a constaté que les apprenants n'avaient pas une connaissance claire des utilisations sociales de ces formes, en plus de ne pas les connaître parfois. En général, les perceptions tendent à s'aligner sur des généralisations stéréotypées et conventionnelles de leurs usages. Par conséquent, la nécessité d'un traitement plus proche et plus souple de la réalité et de la variabilité de ces formes dans leurs multiples usages sociaux a donc été mise en évidence dans la salle de classe d'ELE. À la suite de cette étude, des lignes directrices didactiques sont suggérées pour soutenir et promouvoir l'enseignement et l'apprentissage de ces formes dans la classe d'ELE, en tenant compte de la multiplicité des facteurs qui interviennent dans leurs utilisations sociales.

**Mots-clés:** Formes d'adresse, espagnol comme langue étrangère, perceptions, pratiques pédagogiques, lignes directrices didactiques.

## TABLA DE CONTENIDO

1.	Introducción.....	1
1.1	Planteamiento del problema de investigación .....	3
1.2	Preguntas y objetivos de la investigación.....	10
1.2.1	Interrogante central .....	10
1.2.2	Preguntas relacionadas: .....	10
1.3	Objetivos.....	10
1.3.1	General: .....	10
1.3.2	Específicos:.....	10
1.4	Justificación.....	12
1.5	Estado del arte .....	15
1.5.1	Estudios sobre la configuración del español y sus variedades.....	15
1.5.2	Estudios sobre las formas de tratamiento en el mundo hispanoamericano .....	17
1.5.3	Estudios sobre las formas de tratamiento en Colombia y Bogotá .....	19
1.5.4	Estudios sobre las formas de tratamiento en Colombia y su didactización .....	22
2	Marco teórico .....	26
2.1	Pragmática y sociolingüística de los pronombres de tratamiento en español. ....	27
2.2	La incidencia de los factores sociales y comunicativos en la elección de los pronombres de tratamiento en español .....	30
2.3	Los pronombres de tratamiento y la cortesía verbal .....	34
2.4	El funcionamiento estratégico de los pronombres de tratamiento en la interacción verbal. ....	36
2.5	Formas de tratamiento y su variación en Colombia.....	40
2.6	formas de tratamiento y su variación en Bogotá. ....	42
3.	Marco metodológico .....	48
3.1	Enfoque de investigación.....	48
3.2	Diseño de la investigación .....	49
3.3	Parámetros y alcance investigativo.....	51
3.4	Participantes .....	51
3.5	Instrumento y técnicas de recolección de datos .....	54
3.6	Proceso de pilotaje.....	57
3.7	Técnica de análisis.....	59
3.8	Ética en la investigación.....	60

4. Hallazgos.....	61
4.1 Los usos sociales de las formas de tratamiento.....	62
4.1.2 Percepciones sobre el uso de <i>sumercé</i> .....	62
4.1.3 Percepciones sobre el uso de <i>usted</i> .....	64
4.1.4 Percepciones sobre el uso de <i>tú</i> .....	68
4.1.5 Percepciones sobre el uso de <i>vos</i> .....	74
4.2 Tratamiento en el aula y su reflejo en los manuales.....	78
4.3 Formas de tratamiento, dificultades y estrategias comunicativas de los aprendientes .....	89
5. Conclusiones y lineamientos didácticos .....	96
5.1 Limitaciones y perspectivas futuras de investigación .....	107
6. Referencias .....	109
7. Anexos .....	114
Anexo 1. Instrumento .....	114
Anexo 2. Consentimiento informado .....	119

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Representación de los ejes que determinan la elección de los pronombres de tratamiento, según Brown y Gilman (1960)	38
Figura 2: Representación gráfica. Marco teórico	46
Figura 3. Formas de tratamiento y zonas dialectales de Colombia según Montes, J. (1982)	48
Figura 4. El voseo colombiano en el verbo según Montes, J. (1967)	49
Figura 5. Metodología de la investigación según Sampieri et al. (2006)	65
Figura 6: Posibles usos sociales de las formas de tratamiento en el español en Bogotá.	120

## 1. Introducción

En las relaciones sociales del mundo hispano, las formas de tratamiento presentan usos sociales muy diversos, ya que están influenciadas por la pragmática social e individual (Escandell, 2016) y el contexto de la comunicación. Además de estos factores, la gran diversidad cultural y lingüística de los 21 países hispanohablantes, amplía mayormente los distintos comportamientos lingüísticos que se pueden dar de estas formas de acuerdo con el contexto geográfico, histórico-político y social. Desde un nivel micro, las variables sociales como la edad, el nivel educativo y el estatus económico, influyen los usos de estas formas en diferentes comunidades de habla.

Las formas de tratamiento están mediadas por diversos factores sociopragmáticos que hacen que sus usos difieran en gran medida en diferentes contextos debido a las características históricas, políticas y geográficas en donde surge la lengua como representación cultural y construcción social (Blas Arroyo, 2005). Al tomar como referencia las lenguas que poseen otros mecanismos de tratamiento diferentes a las lenguas romances, como en el inglés, el pronombre *you*, única forma gramatical de tratamiento, este podría interpretarse con las formas: *tú, usted, ustedes, voz, sumercé y vosotros* en español. Además, de solo existir una sola forma gramatical para referirse al otro, en esta lengua no existen los conceptos de *tuteo, ustedeo y voseo*. Si esto es únicamente analizando la lengua vehicular más hablada en el mundo, ¿qué será de las demás lenguas con las que llegan al aula de ELE los diferentes aprendientes que estudian español en el mundo? Por lo tanto, se evidencia la necesidad de analizar las complejidades de las formas de tratamiento en español, para intentar compensar estas distancias sociopragmáticas entre su L1 y español.

En este sentido, como se explica más detalladamente más adelante, este trabajo busca analizar las percepciones de aprendientes de español en Bogotá sobre el uso de las formas de tratamiento y sus percepciones sobre el manejo otorgado a estas formas en prácticas de enseñanza de enseñanza desarrolladas en el aula de español como lengua extranjera (ELE).

Ahora bien, en cuanto a la estructura de este estudio, esta está compuesta por un primer capítulo llamado introducción, en el cual se encuentran: el planteamiento del problema de investigación; los objetivos generales y específicos; la justificación del estudio y el estudio del arte. El segundo capítulo corresponde al marco teórico, donde se presentan y discuten las teorías y conceptos fundamentales para el análisis de este estudio; el capítulo número tres presenta el marco metodológico, en el cual se describe el tipo de investigación que se llevó a cabo, los participantes de este estudio y la técnica de análisis ; el cuarto capítulo lo compone el análisis de resultados, en el cual se discuten los hallazgos a la luz de las teorías y conceptos propuesto en el marco teórico; en el quinto capítulo se encuentran las conclusiones, los lineamientos didácticos, las limitaciones y futuras investigaciones.

### 1.1 Planteamiento del problema de investigación

El objeto de estudio de este trabajo es analizar las percepciones de aprendientes de español como segunda lengua en Bogotá sobre el uso de las formas de tratamiento en español y sus percepciones sobre el manejo otorgado a estas formas en prácticas de enseñanza desarrolladas en el aula de ELE. Este fenómeno es de interés investigativo ya que los usos de las formas de tratamiento son muchos más complejos de lo que generalmente se ha pensado y sus usos varían dependiendo del contexto de la comunicación.

Ospina (2017) en un estudio sobre las formas de tratamiento en el español colombiano y su reflejo en algunos manuales de ELE menciona que muchos aprendientes de español se preocupan por las formas de tratamiento y su adecuado uso dentro de la situación comunicativa, ya que a lo largo de su experiencia profesional ha notado cómo les asalta la duda a muchos aprendientes de diferentes lenguas y nacionalidades, el uso de *usted* en contextos netamente familiares y coloquiales. De acuerdo con lo anterior, y como se ha encontrado en algunas investigaciones relacionadas (Uber, 1985; Bartens, 2003; Lingard, 2016), podría afirmarse que la enseñanza de las formas de tratamiento en español, en la actualidad, se continúa presentando de forma dicotómica; informal/formal, cercanía/distancia para las formas *tú* y *usted* respectivamente.

Esta dicotomía conllevaría a suposiciones superficiales y a visiones estereotipadas y monolíticas sobre los usos de estas formas en su uso social por parte de los aprendientes, ya que, en variados contextos comunicativos del mundo hispano, en este caso Bogotá, ciudad donde confluyen distintas variedades del español en Colombia, podemos identificar diversos usos de las formas de tratamiento, los cuales responden a factores culturales, sociales e históricos de las diferentes regiones del país.

Ospina (2017) luego de revisar algunos manuales de ELE (principalmente españoles y uno colombiano de la región Antioqueña), concluye que estos abordan las formas de tratamiento de manera muy general, (*tú* de familiaridad y *usted* de respeto, cortesía o distanciamiento). Lo anterior nos sugiere que, si este es el panorama en los manuales de ELE, la instrucción recibida en clase de ELE podría no dar cuenta de los usos sociales que hacen los hablantes de estas formas, además, de que no se hiciera mayor énfasis en su enseñanza. Lo cual, podría dificultar la interacción social de nuestros aprendientes al hacer un uso no apropiado de estas en su contexto social.

La autora nacida y criada en Manizales, Colombia menciona que:

“*Usted* es el tratamiento que utilizamos todos(as) en mi familia, y también con nuestra mayoría de amigos(as). No existe ningún matiz de distanciamiento o de respeto en el sentido estricto de la palabra; solamente es nuestra forma natural de tratarnos. Además, tutearnos entre nosotros(as) se siente artificial: no nos identifica ni hace parte de nuestra realidad sociopragmática”. (Ospina, 2017, p.12)

De acuerdo con lo anterior, pueden evidenciarse variaciones en los usos de las formas de tratamiento en diferentes partes de Colombia, ya sea por el lugar de origen del hablante, si nos situamos en Manizales, o por el lugar de procedencia del hablante, si nos situamos en Bogotá. Esto da cuenta de la complejidad de los usos sociales de las formas de tratamiento que hacen los hablantes en diferentes regiones y que sus usos no son unívocos.

Por otra parte, teniendo en cuenta otras formas de tratamiento menos atendidas, pero igualmente presentes en la realidad bogotana y en otras zonas del español americano, encontramos la forma *vos*, para lo cual la autora menciona que en muchos casos no se hace mención a este pronombre. En las pocas ocasiones en donde se hace mención a este

pronombre, se presenta la somera descripción del paradigma verbal. De esta manera se evidencia la falta de atención en la enseñanza y aprendizaje de esta forma.

En cuanto a la forma de tratamiento *sumercé* presente en el español en Bogotá y en el departamento de Boyacá y Santander (Montes Giraldo, 1967) no se ha evidenciado mayor mención en los manuales de ELE. Esta sería una buena oportunidad para explorar esta desatendida diversidad sociolingüística que presenta el español en Bogotá, y así, dar cuenta de la complejidad de las formas de tratamiento en la didáctica de ELE, a partir de la intrínseca relación existente entre lengua y cultura y su debida enseñanza y aprendizaje en el aula de ELE.

De aquí parte también la necesidad de proponer lineamientos didácticos para la enseñanza de las formas de tratamiento que den cuenta de la multiplicidad de factores que inciden en su uso, y de esta manera, contribuir a la creación, diseño y/o adaptación de material que satisfaga las necesidades reales de comunicación de nuestros estudiantes de ELE, entre otras cosas, una de tantas responsabilidades de los profesores de ELE es ofrecer todas las herramientas posibles para capacitar a nuestros aprendientes en el desarrollo y mejora de su competencia interaccional.

López (2015) plantea que en Bogotá se evidencia una gran tendencia hacia una sociedad más tuteante entre los jóvenes, ya que las nuevas generaciones imponen un diálogo más cercano, debido a cambios sociales como la equidad social, la solidaridad y las luchas por los mismos derechos hacia una sociedad más justa. Estos son algunos de los cambios sociales que están aconteciendo a nivel mundial y que inciden en el uso de las formas de tratamiento ya que representan cambios en la manera en cómo nos relacionamos con el otro.

Lo anterior sirve para mostrar cómo el uso de las formas de tratamiento puede variar dependiendo de factores diafásicos, diastráticos y diatópicos, al igual que de factores sociológicos e ideológicos, como se explicita en el marco teórico de este trabajo y como se argumenta a lo largo de este proyecto investigativo.

Ahora bien, adentrándonos un poco más en el contexto social del español bogotano, específicamente esta variedad presenta y conserva ciertas características y particularidades de la herencia colonial en el uso de *sumercé* recurrente en el altiplano Cundi-boyacense, el cual evolucionó de *su merced* al igual que *usted* evolucionó de *vuestra merced*. Estas dos formas pueden estar presentes en el habla bogotana en contextos donde el respeto hacia la persona de mayor edad se mantiene como reflejo de la jerarquización de las sociedades latinoamericanas coloniales y postcoloniales (Rey Castillo, 2004).

Lo anterior visto desde una mirada más tradicionalista concebida, por ejemplo, en muchos manuales de ELE. Como ya se ha mencionado en líneas anteriores, los usos de las formas de tratamiento siempre han variado, la diferencia es que actualmente las podemos estudiar desde otras posturas teóricas, que el tiempo y la investigación nos han aportado. Es importante aclarar que esta visión conservadora y tradicionalista de las formas de tratamiento se ha mantenido vigente por mucho tiempo, sin embargo, hoy en día estamos seguros de que una visión más cercana y flexible de las formas de tratamiento nos puede proveer de muchas más herramientas para su análisis y enseñanza.

Igualmente, Blas Arroyo (1995) afirma que la interpretación tradicional sobre las formas de tratamiento padece de serios problemas; entre estos encontramos que los valores de la cortesía, la confianza o la familiaridad resulten de la semántica de estas formas en el

código lingüístico, en vez de considerar, de forma más objetiva, que los diversos significados corresponden a factores contextuales distintos y que es necesario analizar cada caso particularmente.

Ruiz Morales (1987) realiza una crítica similar con respecto a la oposición “formalidad/ familiaridad” que se extrae de las gramáticas y de las obras de referencia de uso, en las cuales parece gobernar la regla de alternancia pronominal en Colombia:

Es común simplificar en demasía esta oposición, asociando la forma *usted* con la formalidad, la deferencia y el distanciamiento social y psicológico, mientras que *tú* expresa la familiaridad, la camaradería y una forma no bien definida de informalidad. El absolutismo de tal diferenciación semántica no corresponde al uso real de estos pronombres en el mundo hispánico, principalmente porque la «formalidad» y la «familiaridad» no son valores inherentes a los pronombres *tú* y *usted* respectivamente, sino que tales valores son resultados del contexto sociolingüístico en que se usan. (p.766)

Ya el mismo Moreno Fernández (2010) menciona que:

Si ni siquiera concuerdan los usos o los valores pragmáticos de los distintos usos en las formas de tratamiento dentro de un mismo país, ya sea por las diferencias generacionales o socioculturales, ¿cómo podrían estos usos tener un solo dominio en una región tan extensa como la hispánica? (p. 168-169).

Lo anterior es de suma importancia para la enseñanza y aprendizaje de ELE, ya que tal instrucción reducida de los usos de *tú* y *usted*; familiaridad vs distanciamiento, no es tal o tan transparente como se pretende hacerlo ver y el hecho de proveer al estudiante con una lista de usos de las formas, no los capacita para lograr hacer un uso apropiado de estas en el contexto sociopragmático enfocado a la comunicación-acción.

En el *Esbozo de una nueva gramática de la lengua española* (RAE 1973, p. 338) se puede leer, por ejemplo, que: “una ley constante en el uso de *tú* es que todos los tratamientos de cortesía y de respeto impuestos por condiciones o exigencias sociales desaparecen en ellos”. Para lo cual Brown y Levinson (1987) sostienen que el pronombre *tú* responde a los eventos comunicativos en donde la cortesía positiva tiene lugar.

Finalmente, dentro de la enseñanza y aprendizaje de las formas de tratamiento en ELE, se evidencia una complejidad al momento de su enseñanza, ya que las normas que dictan, diccionarios, libros de consulta, manuales y obras de gran importancia, no corresponden con el comportamiento y uso que hacen los hablantes de estas formas en la interacción diaria (como ya se ha venido mencionando a lo largo de este apartado). Es por esto que conocer las percepciones de los aprendientes de ELE respecto de las prácticas formales de enseñanza junto con los aprendizajes adquiridos en la praxis de estas formas resulta de suma importancia para responder a las necesidades comunicativas de los aprendientes, al generar estrategias para la enseñanza de estas formas que tengan en cuenta los diferentes factores que inciden en su uso y que les sirva para desenvolverse de una manera más certera en sus interacciones diarias con hablantes en Bogotá, pero que a su vez pudiera resultarles útil en Colombia y en Hispanoamérica.

En resumen, a lo largo de este planteamiento del problema se plantea la simpleza y superficialidad del tratamiento de estas formas en los manuales de ELE, los cuales no están proveyendo con suficiente información a los aprendientes acerca de los usos sociales de estas formas. Además, se evidencia el absolutismo en la diferenciación de los usos sociales reales de estas formas, donde se perciben visiones estereotipadas, monolíticas y prototípicas de estas formas, las cuales no reflejan la variabilidad de los usos sociales de estas formas. Estos

factores no contribuyen al buen desarrollo de la competencia sociopragmática de los aprendientes en el uso social de estas formas y consienten el manteniendo de visiones que no reflejan los usos polifacéticos de estas formas en la enseñanza y aprendizaje de ELE.

## 1.2 Preguntas y objetivos de la investigación

### 1.2.1 Interrogante central

¿Cuáles son las percepciones de aprendientes de ELE en Bogotá sobre los usos sociales de las formas de tratamiento y sobre su manejo en prácticas de enseñanza desarrolladas en el aula?

### 1.2.2 Preguntas relacionadas:

¿Cuáles son los usos sociales de las formas de tratamiento desde la percepción de aprendientes de ELE?

¿Cuáles son las estrategias que usan los aprendientes de ELE para afrontar los diversos usos de las formas de tratamiento más recurrentes en la variedad de habla bogotana?

¿Cuáles son las prácticas de enseñanza desarrolladas en el aula para dar cuenta de los usos sociales de las formas de tratamiento desde la perspectiva de los aprendientes?

¿Cuáles serían los lineamientos didácticos para la enseñanza de las formas de tratamiento que den cuenta de la multiplicidad de factores que inciden en su uso?

## 1.3 Objetivos

### 1.3.1 General:

- Analizar las percepciones de 10 aprendientes de ELE en Bogotá sobre los usos sociales de las formas de tratamiento y su manejo en las prácticas de enseñanza desarrolladas en el aula.

### 1.3.2 Específicos:

- Indagar, desde la percepción de aprendientes de ELE en Bogotá, cuáles son los usos sociales de las formas de tratamiento *tú/usted/vos/sumercé*.
- Identificar las estrategias que los aprendientes de ELE usan para afrontar los diversos usos sociales de las formas de tratamiento más recurrentes en la variedad de habla bogotana.
- Identificar la percepción que tienen los aprendientes de ELE en Bogotá sobre el manejo de las formas de tratamiento *tú/usted/vos/sumercé* en las prácticas de enseñanza desarrolladas en el aula.

- Proponer lineamientos para la enseñanza de las formas de tratamiento que den cuenta de la multiplicidad de factores que inciden en su uso.

### 1.4 Justificación

El objetivo de esta investigación es proporcionar una mirada desde el aula de ELE sobre la enseñanza y aprendizaje de las formas *tú/usted/vos/sumercé*, se busca evidenciar desde las percepciones de aprendientes de ELE en Bogotá los usos sociales de estas formas y su manejo en prácticas de enseñanza desarrolladas en el aula, lo cual es lo que muchos de los estudiantes se llevan del salón de clase a la práctica real. En este apartado se discuten las diferentes razones por las cuales es relevante realizar este estudio.

En primer lugar, es importante mencionar que los usos sociales de estas formas de tratamiento son mucho más complejos de lo que se tiende a pensar. Por ejemplo, refiriéndose al uso de ‘usted’, Sánchez (2003) menciona que:

Independientemente de esta característica formal de *usted*, en la actualidad este pronombre ha pasado a ser usado en muchas regiones de América como forma de tratamiento cuyos matices pragmáticos no corresponden al respeto o la cortesía. Estos otros matices de *usted* pertenecen a la expresión de cariño y afecto, esto es, cuando existe confianza entre los hablantes, o cuando se quiere reprender a alguien. (p. 304).

Estos usos variados de la forma *usted* como lo presenta el autor, y como también ocurren con otras formas como ‘vos’ y ‘sumercé’, se pretenden evidenciar por medio de esta investigación, es decir, indagar sobre cómo los aprendientes de ELE han experimentado e integrado los usos de estas formas de tratamiento y evidenciar su posible relación con las maneras en que estas son presentadas en el aula de clase.

En segundo lugar, realizar este estudio contribuiría significativamente al campo de ELE en Colombia con un análisis que sería de gran ayuda para la enseñanza y aprendizaje de

estas formas. A lo largo de la revisión del estado de la cuestión no ha sido posible evidenciar investigaciones que centren su atención en las formas de tratamiento y su enseñanza en el aula de ELE, más allá del análisis de manuales y el aporte de orientaciones didácticas para su enseñanza de forma muy general y poco profunda. Por lo cual, se evidencia la necesidad de llevar a cabo esta investigación, la cual sugerirá cuál es el panorama de la enseñanza y aprendizaje de las formas de tratamiento en un contexto específico de ELE y cuál es el aporte para los aprendientes en la práctica social de estas formas.

Por otra parte, desde un punto de vista social, lo que se quiere con esta investigación es dar herramientas a los profesores de ELE, para que, por medio de ellos, los aprendientes, en su interacción verbal, puedan tener comunicaciones exitosas en el ámbito personal, público, privado y académico. Es decir, que dejen de ser considerados como sujetos que imitan a los hablantes nativos, sino que, por el contrario, decidan y tomen posición sobre qué usos hacen de las formas de tratamiento y en qué situaciones, para establecer relaciones sociales encaminadas a diferentes objetivos.

Además, dentro de esta misma línea, es importante atender y revisar el tipo de ejercicios, actividades y explicaciones que se ofrecen en los materiales a los aprendientes, más el discurso de los profesores frente a este tema y, así, ver de qué tipo de herramientas se proveen a los aprendientes en el uso de estas formas. Cabe mencionar que dependiendo del conocimiento y manejo que tengan los aprendientes de estas formas, así mismo, se les ayudará al desarrollo de su competencia sociolingüística y pragmática.

Además, la participación en este estudio por parte aprendientes de español, pueden enriquecerse de otra cosmovisión, pueden apropiarse de otros valores, actitudes y creencias

socioculturales que agregan a su personalidad como hablantes interculturales, que le permitan moverse fácilmente de una comunidad de habla a otra. Pueden conocerse mejor a sí mismos y a los demás en un ejercicio de introspección, pueden comprender quiénes son, cómo funciona y cómo se rigen las sociedades y bajo qué principios se regulan. Todo esto por medio de la enseñanza y aprendizaje de las formas de tratamiento enfocado en los aspectos socioculturales de la lengua.

Por último, esta investigación se inscribe en las líneas investigativas de la adquisición, aprendizaje y enseñanza de ELE/L2 y en la línea de sociolingüística, pragmática y comunicación intercultural; contribuyendo así, con aporte investigativo y teórico que sea útil tanto para profesores como para aprendientes de ELE y sugiera a otros investigadores la necesidad de hacer investigación en este campo en el futuro. Este estudio busca innovar en la comprensión y estudio de las formas de tratamiento en español desde la mirada de la enseñanza y aprendizaje de lenguas, llevado a cabo en su práctica social real por parte de los aprendientes.

## **1.5 Estado del arte**

Para iniciar esta discusión, en primer lugar, se hace mención a las investigaciones que han tenido lugar en relación con la configuración del español y sus variedades a lo largo y ancho del territorio Hispano. Seguidamente, se discute cuál ha sido la evolución de los usos sociales de las formas de tratamiento dentro de algunas variedades del español. Posteriormente, se mencionan estudios relacionados a los usos sociales de estas formas en el español de Colombia, principalmente en Bogotá. Por último, se discuten estudios sobre la didactización de estas formas en el aula de ELE.

### **1.5.1 Estudios sobre la configuración del español y sus variedades**

Para dar inicio a la revisión bibliográfica de las investigaciones que han tenido lugar, en relación con las formas de tratamiento en español. Es pertinente, en un primer momento, citar a Blas Arroyo (2005) quien nos ofrece una rápida contextualización de los estudios llevados a cabo desde una visión diacrónica del asunto. Así, el autor menciona que es desde esta perspectiva que se ha estudiado la evolución y los valores concedidos a estas formas a lo largo del tiempo; al igual que se ha dado cuenta de la gran diversidad dialectal que posee el mundo hispánico. Es por esto que se han presentado oleadas de estudios sociolingüísticos del español en la península, seguidos por el estudio del español americano: Alvar (1996), Carricaburo (1997), Méndez (2003). Estas investigaciones dieron como resultado que la variación de las formas de tratamiento se encuentra determinada por distintos factores sociales como: “la edad, el sexo, la clase social, el nivel educativo, la ruralidad/urbanidad, etc., así como por otros de carácter discursivo, como el tipo de formalidad de la interacción, las estrategias de cortesía o las relaciones de poder/solidaridad entre los hablantes” (Blas Arroyo, 2005, p. 299).

En un primer momento, encontramos a Francisco Moreno Fernández (2014) con su obra *La lengua española en su geografía*, esta obra presenta los datos que la dialectología hispánica ha ido recolectando y alimentando durante los últimos 150 años. Además, encontramos *La maravillosa historia del español* (Moreno Fernández, 2015), esta obra nos relata la historia y viaje del español desde la península hasta las Américas.

Ya adentrándonos en estudios el español de América, encontramos el *Manual de Dialectología Hispánica. El español de América* (1996) de Alvar, quien precisa la necesidad de describir el español americano. El autor señala la importancia del *Atlas lingüístico Hispanoamericano*, del *Diccionario de Americanismos* y precisa algunos estudios fonéticos fonológicos y gramaticales de las variedades americanas. Al igual que Alvar, encontramos a Juan Sánchez Méndez (2003) con su obra *Historia de la Lengua Española en América*. Este autor explica la razón de la existencia de múltiples variedades del español respecto de variaciones geográficas, contextuales y socioculturales. La razón más importante según el autor es que dada la conformación y unidad de estados-nación después de campañas libertadoras e independentistas en toda Hispanoamérica, ciertas naciones fueron más conservadoras y otras innovadoras en la acogida de ciertas manifestaciones de la lengua, dentro de las cuales se enmarcan las formas de tratamiento. Algunas de las variables que influenciaron estas decisiones fueron: el contacto directo que se tuviera con la corona española; qué tanta presencia de la corona residía en el lugar y qué tanto era el prestigio que se tenía por mantener el habla de la corona en esa zona. Por ejemplo, la aceptación del *tuteo* y el mantenimiento del *voseo* fueron característicos de sociedades innovadoras y conservadoras respectivamente. En el primer grupo de sociedades postcoloniales puede situarse Bogotá como capital del ex Virreinato de la Nueva Granda.

Esta revisión permite dar cuenta de los múltiples cambios que han tenido las sociedades Hispanoamericanas a lo largo de la evolución del español desde su llegada en América, lo cual ha generado diversas configuraciones del español a raíz de cuestiones políticas, geográficas y sociales en torno al uso de la lengua.

Veremos, a continuación, estudios que tratan en detalle el resultado de estas medidas adoptadas por las diferentes naciones hispanas en el uso de las formas de tratamiento de su habla local.

### **1.5.2 Estudios sobre las formas de tratamiento en el mundo hispanoamericano**

El estudio de las formas de tratamiento se ha analizado desde la perspectiva sociocultural y posteriormente pragmática, ya que ha llamado la atención analizar el comportamiento verbal de los hablantes en sus diferentes interacciones, ya que una interaccional verbal no es idéntica a todas las demás y presenta variaciones en los roles que mantiene los participantes y las relaciones que se tejen en el acto comunicativo.

En primer lugar, encontramos a Brown y Gilman (1960) con su obra *Style in Language*, y más concretamente, el capítulo 12: *The pronouns of power and solidarity*. Esta obra más que un referente investigativo, es un referente teórico que promovió el estudio de las formas de tratamiento en muchas lenguas, desde las perspectiva sociocultural y pragmática, evidenciado como las relaciones de poder y solidaridad de toda sociedad se manifiestan por medio de enunciados, los cuales hacen uso de las formas de tratamiento de diversas maneras según lo amerite el acto comunicativo.

Posteriormente, encontramos algunos autores que se dedicaron al estudio de las formas de tratamiento de Hispanoamérica, entre los cuales podemos citar a: Beatriz Fontanella de Weinberg (1970) quien nos brinda un panorama de las formas de tratamiento

de cortesía y familiaridad del español bonaerense desde un análisis histórico. La autora menciona cómo el *voseo* se implanta en Argentina como norma culta y modelo a seguir en los medios de comunicación, en la escuela, la academia y para asuntos oficiales y gubernamentales. Esto llama la atención, ya que el *voseo* a diferencia principalmente de Argentina y Uruguay se ha considerado y se ha enseñado a aprendientes como un habla callejera con muy poco prestigio, algo que no es cierto y que no aplica a muchas regiones Hispanoamericanas *voseantes*.

Encontramos, también, a Norma Carricaburo (1997) quien realizó un estudio sobre el *voseo*, *tuteo* y *ustedeo* como formas de tratamiento que se registran de manera variada en los diversos países hispanohablantes. De acuerdo con lo anterior, es posible desmitificar la idea en la enseñanza de ELE de que el *voseo* es una forma arcaica y casi extinta, por lo cual no se enseña y ni se usa, la cual es transmitida en ocasiones a los aprendientes. No obstante, muchas regiones en Hispanoamérica son *voseantes* en sus diferentes formas.

A lo largo de estos dos apartados (1.5.1 y 1.5.2) se muestra la gran importancia concedida a las variedades y variaciones del español y sus formas de tratamiento desde el siglo pasado. Habiendo evidenciado así la extensa investigación en este campo, el propósito de este estudio es brindar una perspectiva de lo que sucede en el aula, ya que sería pertinente evidenciar qué abordaje y tratamiento se da a estas formas en su enseñanza y aprendizaje de ELE.

### 1.5.3 Estudios sobre las formas de tratamiento en Colombia y Bogotá

Dentro de las investigaciones que estudian las formas de tratamiento en Colombia y Bogotá, encontramos a Diana Uber (1985). Esta investigación estudia las formas y fórmulas de tratamiento en el habla bogotana desde una perspectiva sociopragmática. Además, muestra que *usted* tiene dos funciones: la primera, refleja una falta de solidaridad y la segunda una solidaridad extrema; el pronombre *tú* se sitúa en medio de este *continuum*. Se discute la progresión en el uso de *tú* especialmente en la gente joven. Para lo cual, la autora tiene razón en afirmar que *tú* y *usted* despliegan nuevos usos antes no concebidos, como el hecho de usar *tú* con extraños o personas cercanas, o el usar *usted* en situaciones para marcar distanciamiento o familiaridad. Este uso de *usted* en situaciones familiares o coloquiales concuerda con los postulados de Ospina (2017), discutidos anteriormente.

En segundo lugar, encontramos al investigador Luis Flórez (1981-1983) quien, junto con el lingüista y dialectólogo José Joaquín Montes Giraldo, estudiaron a profundidad el español de Colombia, contribuyendo al desarrollo del *Atlas lingüístico y etnográfico de Colombia*, (ALEC), el cual también incluye las variedades diatópicas de las formas de tratamiento en Colombia. Montes Giraldo (1967), (como se cita en Bayona, 2006, p.3) señaló que “el uso de *tú* y *usted* en Colombia estaría determinado no solamente por el grado de familiaridad o cercanía, sino también por el lugar de origen del hablante”. Este postulado de Montes Giraldo es de gran utilidad para este estudio, ya que esta variable: lugar de origen o procedencia del hablante, serviría como insumo a partir del cual se elaborarían lineamientos didácticos, producto de esta investigación, para la enseñanza de las formas de tratamiento, ya que esta variable es un criterio más que pasaría a hacer parte de la multiplicidad de factores que inciden en sus usos.

Por otra parte, Ángela Bartens (2003), analiza el uso de las formas de tratamiento entre hombres y mujeres en el español de Colombia por medio de una encuesta sociolingüística. La autora encuentra grandes diferencias en cuanto al uso por ambos sexos. Concluye, por ejemplo, que el *ustedeo* de las mujeres se inserta generalmente bajo el *ustedeo* de distancia y el *tuteo* es el tratamiento de mayor confianza y solidaridad para ellas, mientras que en los hombres se presenta el *ustedeo* de confianza y distancia, donde *tú* se ubica en el intermedio. De lo anterior, podría interpretarse que el uso de las formas de tratamiento en la interacción verbal también podría estar determinado por el sexo, y valdría la pena estudiarlo en interacciones con el mismo sexo y el sexo opuesto.

Además, Alba García Rodríguez (2014) a partir de una serie televisiva colombiana analiza la alternancia del *tuteo* y *ustedeo*, para lo cual la autora concluye que *tú* es la forma preponderante en el habla bogotana, principalmente, en las clases medias y altas. En estos niveles socioeconómicos, la autora comenta que el *tuteo* ocupa usos de *usted* para expresar cortesía como cercanía entre los hablantes. En relación con lo anterior, Giovani López López (2015) expone que, dentro de los resultados obtenidos a partir de su estudio, *diferencias dialectales en el uso de las formas de tratamiento: tú y usted en páginas de Facebook de dos equipos de fútbol de Bogotá*, se soporta la idea de que la forma *tú* se está popularizando en el habla de Bogotá, particularmente, en espacios innovadores como lo es el uso de Facebook. Por último, Arja Lindgård (2016) muestra evidencias de que las generaciones más jóvenes en Bogotá hacen mayor uso del *tuteo* y analiza los ámbitos en los que perdura el uso del *ustedeo familiar* en generaciones adultas en Bogotá. Este último, hace referencia al uso de la forma *usted* situaciones de cercanía y familiaridad en contextos coloquiales.

Como se ha mencionado a lo largo de estas líneas, Colombia al igual que cualquier país hispanohablante presenta usos de las formas de tratamiento de forma variada, al igual que Bogotá como cualquier otra ciudad y capital hispanohablante, con sus propias características sociales, culturales, históricas, políticas y geográficas. En donde los usos de las formas de tratamiento pueden corresponder a aquellas del mundo Hispanoamericano y, además, donde se pueden encontrar algunas tendencias presentes en el habla bogotana junto con otros centros hispanohablantes, por lo tanto, la vigencia de este estudio y sus hallazgos pueden servir de base para el estudio y análisis de los usos sociales de estas formas en la práctica real y su enseñanza en otros contextos de aprendizaje de ELE en Hispanoamérica.

El punto central es, que teniendo en cuenta esta diversidad y variabilidad en el uso de las formas de tratamiento, se pueda desmitificar esa práctica de generalizar que los usos de las formas *tú* y *usted* son a manera de listado; use *tú* o *usted* con: \_\_\_\_\_ o en las siguientes situaciones: \_\_\_\_\_. Igualmente, desmitificar que *tú* y *usted* son las formas más importantes, usadas y/o existentes (habría que ver en qué situaciones y lugares), y enseñar a los aprendientes que la forma *vos* no es *vosotros*, sin olvidar, de las muchas variaciones que presenta en América: *voseo completo* (Vos tenés), *voseo verbal* (tú tenés /tenís/teneí(s) y *voseo pronominal* (vos tienes). (Aleza & Enguita, 2010). Según lo afirma la lingüista María Vaquero (1996), dos terceras partes del mundo Hispanoamericano son *voseantes*.

#### 1.5.4 Estudios sobre las formas de tratamiento en Colombia y su didactización

Finalmente, se presentan algunos estudios relacionados con las formas de tratamiento y su implicación en la didáctica de ELE donde se puede evidenciar que el acercamiento que se hace de las formas de tratamiento y sus usos tanto en manuales como en el aula es superficial y se sigue presentando la dicotomía *tú/usted* como formas preponderantes del español aun en manuales latinoamericanos, haciendo poca mención a *vos* y *sí* que menos a *sumercé*. Podría pensarse que este tratamiento es el resultado de la hegemonía española en la enseñanza de ELE a nivel mundial, aunque cada vez menos, persiste, ya que las formas que no son usadas en ninguna variedad española, no habría por qué incluirlas.

En primer lugar, encontramos a Laura Ospina Castro (2017) y su obra *Las formas de tratamiento en el español colombiano y su reflejo en algunos manuales de e/le*. Al tener en cuenta la gran diversidad en los usos de las formas de tratamiento en el mundo hispánico, la autora se da a la tarea de evaluar cuatro manuales de ELE, tres de variedad peninsular y uno de variedad del español andino occidental, donde analiza la representación de las formas de tratamiento en las actividades de los manuales de nivel B1. Seguidamente, tras haber conceptualizado la multiplicidad de factores y variables que intervienen en los usos de las formas de tratamiento, la autora diseña una unidad didáctica para sugerir una estrategia de enseñanza de las formas de tratamiento, en especial, el *ustedeo familiar*, el cual según la autora es de gran rentabilidad comunicativa para aprendientes que deseen desenvolverse en Colombia. Con todo esto, la autora desea contribuir a la progresión y expansión de la enseñanza de las formas de tratamiento en ELE, aportando una investigación que genere como producto final, material didáctico que da cuenta de uno de los usos de la forma *usted* presente en territorio colombiano e Hispanoamericano, de uso frecuente en muchos hablantes

y que podría ser desconocido por hablantes nativos, profesores de ELE y, por ende, por los aprendientes.

Dentro de esta misma línea, encontramos a Carlos Pinto y Rodrigo de Oliveira (2006), quienes sugieren didactizar la enseñanza de las formas de tratamiento en tres niveles (básico, intermedio y avanzado), esto con el fin de establecer qué contenidos se deben tratar para cada nivel; para ello, toman como referencia a Gutiérrez Ordóñez (2001) e Irala (2004). Estos autores sugieren hacer una progresión en la enseñanza de las formas desde una perspectiva más abarcadora, incluyente y cercana con la realidad social de los usos de las formas de tratamiento, con lo cual se estaría de acuerdo y es un buen precedente, pero, aun así, haría falta mayor contribución investigativa que diera cuenta de la enseñanza y aprendizaje de estas formas en contextos específicos de ELE.

Finalmente, podemos encontrar el estudio de Inmaculada Mas Álvarez (2014), quien revisa los aspectos que preocupan al profesorado de E/LE en relación con la variedad de formas de tratamiento que existe en el español. Esta investigadora resalta que es necesario trazar un panorama general de referencia sobre la situación de las formas de tratamiento en el mundo hispanohablante, además de ofrecer un marco al que adecuar los materiales de enseñanza y proporcionar pautas para la identificación de los principales factores que determinan, al menos en la norma culta de cada región, la elección de una u otra forma de tratamiento en cada situación comunicativa.

Por otra parte, la autora sostiene que, hoy por hoy, es inexcusable actualizar la información sobre la variación que entrañan las formas de tratamiento en español e incorporarla a la enseñanza de ELE sin prejuicios sobre (in)corrección, norma o modelo de

lengua. Es por esto que existe la necesidad de adecuar los materiales de enseñanza a la lengua auténtica, otorgando prioridad, en la medida de lo posible, a la norma próxima a la realidad o intereses de los estudiantes destinatarios. Para llevar a cabo esta actualización e incorporación, urge una visión panorámica actual de la variación de las formas de tratamiento en español que sea lo más completa y respetuosa posible. Es importante, también, comprender que dar cuenta de la variabilidad y sutileza en el uso de las fórmulas de tratamiento no es tarea fácil. Lo anterior se presenta como un interesante reto en el campo de la enseñanza de español como lengua extranjera y al cual pretende contribuir esta investigación.

En resumen, en las investigaciones aquí presentadas se ha tratado el estudio de la evolución y configuración del español y sus variedades en relación con los usos de las formas de tratamiento. Posteriormente, se ha estudiado el funcionamiento de los usos sociales de estas formas en Colombia y, más precisamente en Bogotá. Por último, se ha estudiado la didactización de estas formas en el aula de ELE.

A partir de esta revisión se puede evidenciar la necesidad de investigar la articulación de las formas de tratamiento en la enseñanza y aprendizaje de ELE, ya que el uso estas formas son imprescindibles para la integración e interacción social de nuestros aprendientes, sobre todo, si desean desempeñarse en Colombia o Hispanoamérica. En este contexto, como ya se mencionó anteriormente, una de las contribuciones más importantes de este estudio radica en ofrecer un panorama general sobre las maneras en que aprendientes pueden sortear la complejidad de usos de tratamiento en un contexto sociocultural específico. A partir de este panorama, sería posible también construir propuestas pedagógicas socialmente sensibles a

las realidades fuera del aula de ELE. Como se ha dejado claro en esta revisión de estudios previos, hasta el momento no hay iniciativas investigativas que den cuenta de estos aspectos.

## 2 Marco teórico

Para dar inicio al análisis de las formas de tratamiento tú, usted, voz y sumercé desde el aula de ELE y determinar la incidencia de la práctica docente en las percepciones de los aprendientes de ELE, es necesario partir de las bases teóricas que nos ayuden a comprender sus usos sociales dentro de una comunidad de habla, para este propósito, el español de Bogotá. En concreto, como veremos, insumos teóricos principalmente desde la sociolingüística y la pragmática brindan una óptica pertinente para examinar el objeto de estudio de esta investigación.

Teniendo en cuenta que el objetivo general de este estudio son las percepciones de aprendientes de ELE, es importante comprender la relevancia de este concepto dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje y su estrecha incidencia en los resultados de esta investigación.

Para este estudio las percepciones de los aprendientes de ELE sobre los usos sociales de las formas de tratamiento y su manejo en prácticas de enseñanza en el aula son de gran relevancia, ya que su adecuado tratamiento incide directamente en el alcance de los objetivos propuestos.

Gonzales, Río & Rosales (2001) definen las percepciones como versiones incompletas y reducidas de la realidad, que, aunque permanecen inaccesibles a la conciencia, tienen algún grado de estructuración interna y de sistematicidad. Para lo cual, desde la percepción de los aprendientes, se quiere indagar por la coherencia de las prácticas de enseñanza de estas formas en el aula de ELE en relación con los usos sociales de estas formas en la práctica social. En relación con lo anterior, a partir de la rigurosa

revisión de la literatura fue posible elaborar un modelo de entrevista semi-estructurada definido para tales fines.

## **2.1 Pragmática y sociolingüística de los pronombres de tratamiento en español.**

En este apartado se discuten teorías pragmáticas y sociolingüísticas relacionadas con los usos de las formas de tratamiento, teniendo en cuenta factores sociales, sociológicos, psicosociales y comunicativos que inciden en el funcionamiento estratégico de estas formas en la interacción verbal.

En primer lugar, Thomas (1983, p.92) define la competencia pragmática como “la habilidad de usar el lenguaje efectivamente para obtener un propósito específico y para entender el lenguaje en contexto”. Para este propósito las formas de tratamiento.

De acuerdo con esta definición, la profesora Sonia Toledo (2015) propone que es evidente la gran atención que se le da al contexto, al uso y a la intención comunicativa de las interacciones verbales que tienen los hablantes y que estos elementos que constituyen la competencia pragmática representan una contribución significativa para la enseñanza y aprendizaje de ELE.

Lo anterior, es, además, de gran relevancia para las formas de tratamiento de español, ya que los contextos de uso y las intenciones comunicativas de los participantes hacen que los usos de estas formas varíen en función de las relaciones sociales que entretienen los actantes del evento comunicativo, ya sea en el mantenimiento o en el cambio de sus roles sociales dentro de la conversación, con el fin de conseguir sus objetivos comunicativos.

De acuerdo con lo anterior, Toledo (2015) menciona que:

Ser competente en una lengua extranjera no se centra exclusivamente en alcanzar el manejo de destrezas lingüísticas, sino también un usuario competente debe ser capaz de producir e interpretar actos de comunicación de acuerdo con lo consignado social y culturalmente como apropiado [...] Si acordamos que se debe atender con mayor fuerza al nivel pragmático de la lengua y en ese marco a la práctica de actos de comunicación, creemos que la competencia pragmática deber ser un elemento relevante en la adquisición del español lengua extranjera y en sus implicancias didácticas. (Pp. 101, 108)

“[...]Lo consignado social y culturalmente como apropiado [...]” citando a la profesora Sonia Toledo (2015), supone que los aprendientes de ELE tengan conocimiento y sean conscientes de los valores pragmáticos de las formas de tratamiento en la comunicación, . logrando así, un mayor aprovechamiento de estas formas en pro de su desenvolvimiento social como hablantes de español.

Además, “[...] creemos que la competencia pragmática deber ser un elemento relevante en la adquisición del español lengua extranjera y en sus implicancias didácticas”. Lo anterior representa aquella transformación necesaria en la enseñanza y aprendizaje de ELE, en donde los aprendientes puedan valerse de los usos sociales y valores pragmáticos de las formas de tratamiento apropiadamente para llevar a cabo sus propósitos comunicativos.

En segundo lugar, Blas arroyo (2005, p.298) afirma que la sociolingüística *interaccional* analiza las interacciones verbales, en este caso las formas de tratamiento, las cuales son unidades de la lengua que nos permiten comprender las relaciones interpersonales y sociales entre los hablantes de una variedad. Blas arroyo explica que es posible dirigir el

análisis de las formas de tratamiento en tres vertientes mediante un análisis *sociopragmático*, a seguir:

- a) desde un enfoque variacionista interesa analizar la incidencia sobre la elección de *tú, vos o usted* de ciertos factores sociales y contextuales que singularizan tanto a los participantes en la interacción verbal como a su relación en diferentes ejes comunicativos (poder vs. solidaridad, distancia vs. familiaridad, etc.) dentro de cada comunidad de habla;
- b) ahora bien, junto a la interpretación anterior, cabe también la posibilidad de considerar estas formas de tratamiento como manifestaciones diferentes de un principio básico del análisis conversacional, la cortesía lingüística;
- c) por último, podría destacarse también la utilidad de estas formas como indicios de contextualización, esto es, como marcas verbales que permiten a los participantes modificar sus estrategias discursivas, una vez alcanzados ciertos objetivos o fases en la interacción.

Para efectos de este trabajo se tendrán en cuenta las tres vertientes, con el fin de analizar las percepciones de aprendientes de ELE desde un amplio panorama de usos, matices y factores a tener en cuenta en la utilización de las formas de tratamiento dentro de un marco sociocultural, el español bogotano, las características sociológicas de sus hablantes y el comportamiento verbal esperado en un contexto comunicativo donde se logren interacciones exitosas.

A continuación, se describen los factores sociales y comunicativos que inciden en muchas lenguas, unos más que otros, en la selección de las formas de tratamiento, partiendo

de constructos culturales insertados en el comportamiento social y en la interacción verbal de las sociedades.

## **2.2 La incidencia de los factores sociales y comunicativos en la elección de los pronombres de tratamiento en español**

Al insertarse en una comunidad de habla, los factores sociales, sociológicos, psicosociales y comunicativos definen la conversación ritualizada, es decir, los comportamientos verbales esperados en diferentes escenarios. En este sentido, la conversación está dada por ciertas prácticas socioculturales para tener en cuenta en toda interacción verbal, cada una de estas prácticas varía de una lengua a otra e implica detenerse a analizar cómo funcionan las formas de tratamiento en la interacción social.

Blas Arroyo (2005) establece que las formas de tratamiento son una de las manifestaciones más evidentes de la deixis social, dichas formas están agrupadas en muchas lenguas dentro de su repertorio lingüístico, a partir de los intercambios sociales que los hablantes comparten entre sí. Lo anterior es de suma importancia en la enseñanza y aprendizaje de una L/2, ELE, ya que es fundamental saber cómo dirigirse a los demás; usar las formas adecuadas dependiendo del contexto y la situación comunicativa.

Por otra parte, Brown y Gilman (1960) explican que son los factores psicosociales del *poder y la solidaridad*, los que han sido definitivos en la evolución de los usos de los pronombres de tratamiento, los cuales, según los autores, representan los *ejes vertical y horizontal* respectivamente de las relaciones comunicativas sociales.

Respecto a estos factores, menciona Blas Arroyo (2005) que España es una comunidad donde el uso del *tuteo* está ganando gran terreno entre sus hablantes debido a los

cambios que últimamente ha venido presentando su sociedad. Al igual que este país, en el habla de Bogotá el uso de *tú* se ha estado extendiendo últimamente. (López, 2015)

Para Brown y Gilman (1960), el ‘poder’ entendido desde un punto de vista psicosocial, “Supone el control que unas personas ejercen o pueden ejercer sobre otras en una determinada situación comunicativa”. (p.225). Al respecto, los autores afirman que este factor dentro de la interacción y el comportamiento verbal produce una *asimetría* en el tratamiento en la interacción interpersonal y social y, por ende, en los usos que se dan de las formas de tratamiento.

El factor psicosocial del poder aplicado a las formas de tratamiento se manifiesta en la elección de una u otra formas según la jerarquía presente entre los interlocutores. Los autores comentan que el interlocutor que se encuentra en situación de poder se dirige al interlocutor con menos poder en el acto comunicativo, usando la forma *T (tú)* y este espera que el inferior se dirija a él usando una forma *V (usted)*.

Cabe aclarar que el uso de la grafía “V” proviene del francés (Vous), usada para referirse a los contextos comunicativos de alta jerarquía, de asimetría, de verticalidad y de poca solidaridad. Mientras que la grafía *T (tu)* ocupa los espacios de mayor solidaridad, intimidad, familiaridad, horizontalidad, simetría y menor jerarquía.

Otros usos posibles y generales que se hacen de las formas de tratamiento dependiendo de los factores psicosociales y comunicativos en las sociedades occidentales, se recogen en Brown y Gilman (1960) (ver figura 1):

Representación de los ejes que determinan la elección de los pronombres de tratamiento, según Brown y Gilman (1960)

← Recibe		Dirige →		← Dirige		Recibe →	
V	Superior y solidario	T		V	Superior y no solidario	V	
T	Igual y solidario	T		V	Igual y no solidario	V	
T	Inferior y solidario	T		V	Inferior y no solidario	T	

**Figura 1:** Brown and Gilman. (1960). *The two-dimensional semantic under tension*. The pronouns of power and solidarity. En T.A. Sebeok (Ed.), *Style in language*, MIT Press.

Además, Brown y Gilman (1960) ya mencionaban que otras variables sociológicas que suscitan la aparición del poder en las interacciones comunicativas son: “los distintos papeles representados en instituciones jerarquizantes como el Estado, el ejército, la iglesia o la familia”. (p.260).

A este respecto Fasold (1990) toma como base la teoría propuesta por Brown y Gilman, y afirma que:

The bases of power are several. Older people are assumed to have power over younger people, parents over children, employers over employees, nobles over peasants, military officers over enlisted men. The power semantic appears to Brown and Gilman to have been the original one. (p.4)

Como se evidencia en la cita anterior, las diferentes instancias sociales donde el *poder* ejerce su función son múltiples y varían de acuerdo con el contexto de la comunicación, el poder semántico está implícito dentro de los usos de las formas de tratamiento que hacen los hablantes, no obstante, es importante considerar que las relaciones de poder en cada comunidad de habla se establecen a partir de factores culturales propios.

Ahora bien, retomando el concepto de solidaridad opuesto al de *poder*, las relaciones del primero se caracterizan por la *simetría* en las interacciones interpersonales y sociales en los interlocutores con la aparición del pronombre *tú*. En palabras de Brown y Gilman el eje *horizontal* de la *solidaridad*: "...solidarity comes into the European pronouns as a means of differentiating address among power equals. It introduces a second dimension into the semantic system on the level of power equivalents" (Brown y Gilman 1960, p. 258).

Como se puede apreciar en el cuadro anteriormente presentado, la correspondencia en el trato y la forma de dirigirse entre personas instaladas o ubicadas en un mismo nivel jerárquico y que, además, parecen vinculadas por diversos lazos de intimidad, camaradería, familiaridad, confianza y/o cercanía, es decir, que sienten afinidad personal y social da como resultado el uso recíproco de la forma *T*.

A lo largo de estas líneas se reiteraba cómo los factores psicosociales del *poder* y la *solidaridad* inciden en los usos de las formas de tratamiento en diferentes sociedades y cómo estos usos varían en el contexto de la comunicación dependiendo del nivel de jerarquización existente en las instituciones, organismos y la sociedad en general. Lo anterior es de analizar, ya que dada la herencia colonial en las sociedades latinoamericanas el estatus y el nivel socioeconómico, es determinante en el funcionamiento de la sociedad y en el uso de las formas de tratamiento, lo cual no es necesariamente relevante para otras sociedades. Es por esto que conocer estos factores facilitaría la comprensión del funcionamiento de la lengua y la sociedad y de sus formas de tratamiento.

Dentro de estos ámbitos como la jerarquía social, la cortesía verbal ha sido un tema bastante estudiado desde la sociolingüística y la pragmática, ya que en qué situaciones se es

cortés o descortés es un tema muy debatido dependiendo desde donde se mire o se entienda. Las formas de tratamiento han jugado un papel decisivo en la manifestación de la cortesía o descortesía verbal en las lenguas y culturas.

### **2.3 Los pronombres de tratamiento y la cortesía verbal**

En este apartado se estudia el concepto de la cortesía verbal en función de las formas de tratamiento *tú usted, vos y sumercé*, se revisan las diferentes propuestas de algunos autores y se muestra cómo ha sido la conceptualización y concepción de estas formas en relación de la cortesía que social y culturalmente cada una representaría.

Brown y Levinson (1987) propusieron una de las teorías sobre la cortesía verbal con mayor incidencia. Estos autores estiman que: “las formas de tratamiento son una de las representaciones más gramaticalizadas de la lengua; estas sirven de estrategias lingüísticas que buscan reducir la amenaza a la imagen pública (face) de los interlocutores que podrían significar muchos actos comunicativos” (p.107).

De acuerdo con lo anterior, Blas Arroyo (1994, 1995) menciona que la díada *tú/usted* puede considerarse en algunos casos como un prototipo de dos tipos de cortesía distintos: “el tratamiento a base de *tú* vendría a representar el predominio interaccional de la llamada cortesía positiva, mientras que el uso de *usted* aparecería asociado al dominio de la cortesía negativa” (p.313).

En relación con lo anterior, Leech (1983) como se cita en Escandell (1996, p.145), propone que: “la cortesía negativa consiste en minimizar la descortesía de las ilocuciones descorteses, y la cortesía positiva, en maximizar la cortesía de los corteses”.

Por otra parte, Fontanella de Weinberg (1970) sostiene que las formas de solidaridad y de cortesía que el español ofrece son: “trato familiar tú-tú, trato simétrico de cortesía usted-usted o tratamiento asimétrico tú-usted” (p.12). Sobre lo cual, más adelante Blas Arroyo (2005) menciona que el uso del *tú* en el español contemporáneo traspasa esas fronteras de relaciones familiares y amistosas a una esfera de marcador de *proximidad grupal*, en donde ciertos factores sociales, variables sociológicas e interpretaciones contextuales de los interlocutores y de la comunicación puede inducir al tratamiento *asimétrico*, (por parte de un interlocutor) o al tratamiento *simétrico*, (por parte de ambos interlocutores) al uso del *tú* “cortés”. Además, comenta que la progresión en el uso de *tú* en el habla de algunas comunidades hispanas se debe a cambio social que atraviesan las sociedades modernas a *limar asperezas y jerarquías* sociales. Esto ha generado una valoración cada vez más positiva del *tuteo*, vista como forma de tratamiento “cortés” en muchas situaciones comunicativas.

La elección de *usted* representaría “el mantenimiento de estrategias más conservadoras y tradicionalmente más prestigiosas que suponen la adopción de la estrategia de la deferencia: el hablante se inclina ante la superioridad —real o ficticia— de su interlocutor, al que, además, ensalza” (Blas Arroyo, 2005, p.314). Por otra parte, también se presenta el trato simétrico de cortesía *usted-usted* que mantienen una *deferencia* recíproca. También indica que el uso de *usted* está *ritualizado* en situaciones comunicativas donde no se presenta una historia conversacional previa con el interlocutor.

Finalmente, propone que el interpretar la regla de alternancia *tú/usted* como una manifestación de dos tipos de cortesía diferentes permitiría explicar otros usos de las formas de tratamiento. Esto obedece a la interiorización respectiva de dos conceptos de cortesía diferentes por parte de los interlocutores.

De acuerdo con lo anterior, podemos afirmar que dentro de los usos sociales de las formas de tratamiento la normativización existente no da cuenta de la complejidad social que, en la interacción verbal, las formas de tratamiento responden a factores contextuales de la comunicación muy diversos dentro de cada comunidad de habla hispana. De ahí su importancia en el tratamiento en el aula de ELE de acuerdo con la variedad diatópica, diafásica y diastrática del español que se proponga enseñar.

En relación con lo anterior, sería relevante deconstruir la creencia en la enseñanza de ELE que, la forma *usted* es cortés y la forma *tú* no lo es. Además, tener presente que el trato *usted-usted* no establece necesariamente una muestra excesiva de respeto o cortesía. La cortesía verbal sería un espacio más donde se podría hacer un uso estratégico de las formas de tratamiento para alcanzar determinados objetivos en la comunicación dentro de un contexto sociocultural dado.

#### **2.4 El funcionamiento estratégico de los pronombres de tratamiento en la interacción verbal**

En este último apartado, se discute cómo se teje la alternancia o mantenimiento en el uso de las formas de tratamiento dependiendo de las intenciones u objetivos que tenga la comunicación. Se hace énfasis en la idea de que los interlocutores hacen uso de las formas a manera de estrategias para tomar distintas posiciones y/o roles dentro de la conversación y así, decidir conscientemente cómo mejor actuar dentro de la situación comunicativa.

Gumperz (1982) propone que los interlocutores de cualquier situación comunicativa pueden hacer un uso estratégico de las formas de tratamiento como ‘indicios de contextualización’; Esto es, la alternancia de una forma de tratamiento a otra, lo cual permite hacer inferencias sobre reestructuraciones en el marco de la situación comunicativa. En otras

palabras, estas son: “marcas semióticas que permiten renegociar los papeles sociales desempeñados por los participantes en el curso de la interacción, así como sus estrategias discursivas” (Gumperz, 1982, citado en Blas Arroyo, 2005, p. 316). Además del contexto, la misma actividad discursiva acarrea a menudo una *acción contextualizadora*.

Por lo tanto, de acuerdo con los postulados de Gumperz, Blas Arroyo afirma que, lo que se puede hacer, en estos casos, es dilucidar cuáles son las técnicas, las estrategias discursivas, a las que los hablantes recurren para reencaminar sus identidades en el desarrollo de las interacciones verbales. Por citar algunos, la posición de superioridad, el mutuo intercambio de información sobre temas especializados en los que los hablantes se muestran idóneos, pueden ser factores que favorecen esa “renegociación” de las identidades que promueven nuevas estrategias discursivas que resultan en diferentes patrones de uso de las formas de tratamiento.

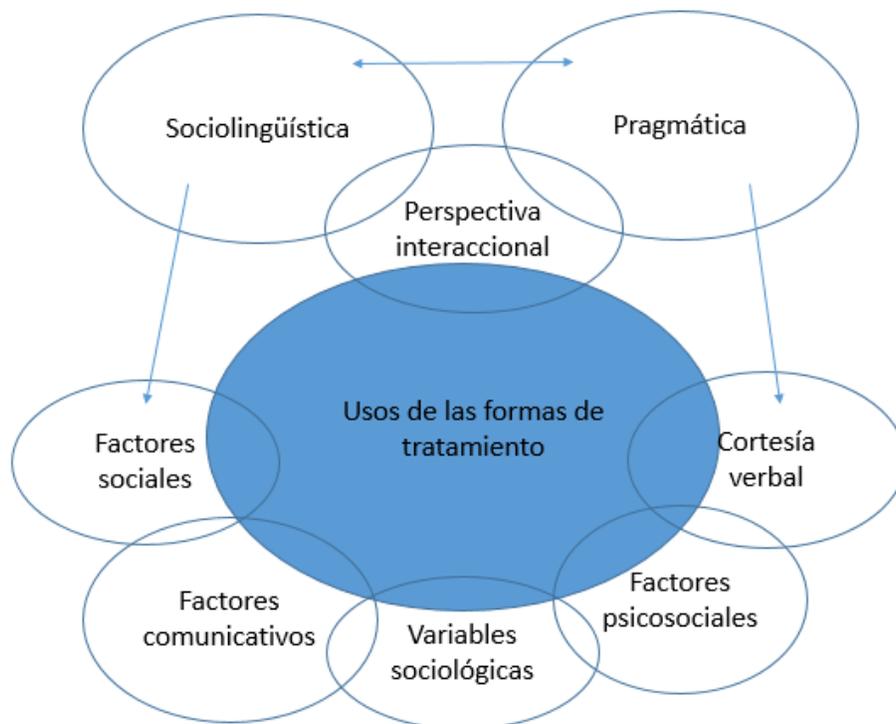
Igualmente, señala que es interesante ver cómo esta regla de *alternancia sociolingüística* tiene a su vez un efecto ‘contextualizador’, el cual permite dar continuidad a la resignificación de los roles sociales en momentos sucesivos de la interacción verbal. De esta manera, la conciencia semántico-pragmática por parte de los interlocutores de producirse un cambio respecto al cuadro inicial de la situación comunicativa desata nuevas normas y, por ende, nuevas formas de tratamiento.

Según Gumperz (1982) establece que los indicios de contextualización son aquellas marcas lingüísticas —y no lingüísticas— que relacionan el mensaje con el conocimiento contextual que los hablantes poseen. Tales indicios contribuyen a la elaboración de las presuposiciones necesarias para que los participantes interpreten adecuadamente todos los

aspectos relacionados con la actividad discursiva (fuerza ilocutiva de los actos de habla, intenciones últimas de los interlocutores, tipos particulares de actividad lingüística, etc.).

Para finalizar, dichos ‘indicios de contextualización’ de los que nos habla Gumperz, pueden dar muchas luces a los aprendientes de ELE sobre el funcionamiento estratégico de las formas de tratamiento en la interacción verbal. Claro está que, para poder llegar a este punto, el aprendiente de ELE debe tener conocimiento explícito y declarativo de los usos de las formas de tratamiento, y de esta manera, poder hacer uso de ese bagaje sociocultural en pro de su comunicación efectiva.

En el siguiente gráfico se resumen los conceptos teóricos tratados a lo largo de la revisión del marco teórico. Se muestra la interrelación de estos conceptos con los usos de las formas de tratamiento.



**Figura 2:** Representación gráfica. Marco teórico.

Este gráfico muestra cómo la sociolingüística y la pragmática, a partir de la perspectiva interaccional, estudian los usos de las formas de tratamiento teniendo en cuenta factores sociales como: la importancia concedida al nivel educativo o al estatus social dentro de una sociedad; factores comunicativos: como el lugar de la interacción (un café, la oficina); la intención comunicativa en una conversación; variables sociológicas: cómo influye la edad, el sexo o el estado civil en las relaciones establecidas en una sociedad; factores psicosociales como el poder o la solidaridad entre los interlocutores en una interacción y la cortesía verbal: qué tan adecuado o equivocado es hacer una promesa, excusarse, prohibir algo o insultar dentro de una interacción verbal y bajo qué condiciones, dentro de una sociedad. Todos estos factores mencionados anteriormente intervienen decisivamente en los usos o valores pragmáticos que los hablantes hacen o conceden a las formas de tratamiento en cualquier sociedad. Con lo anterior se quiere desmentir la concepción equívoca de muchos profesores y aprendientes, en la cual la comprensión de los usos de estas formas corresponde a reglas fijas que prescriben en qué situaciones se debe optar por una u otra, además de fijar situaciones comunicativas como formales e informales invariables, como si la formalidad o informalidad no fuera algo propio de cada cultura. Esto es, enfatizar que los usos de las formas de tratamiento funcionan a partir factores psicosociales, socioculturales y de valores pragmáticos propios de cada situación comunicativa donde los interlocutores intercambian roles dependiendo de sus propósitos comunicativos.

## 2.5 Formas de tratamiento y su variación en Colombia.

Para dar inicio a este apartado se parte de la división y distribución de las formas de tratamiento y sus zonas dialectales de Colombia que propone el dialectólogo José Joaquín Montes Giraldo (1982, p. 57) (ver figura 3):

Formas de tratamiento y zonas dialectales de Colombia

Superdialecto	Subdivisión	Pronombre o tratamiento que predomina
Costeño	Caribe	Tuteo de confianza
	Pacífico	Voseo en el trato igualitario o de confianza
Central o Andino	Oriental (Bogotá)	Usted Tú Su merced (Boyacá)
	Occidental	Vos Tú

Figura 3: Montes, G., J. (1982). *Dialectología general e hispanoamericana. Orientación teórica, metodológica y bibliográfica*. Bogotá: Instituto Caro y Cuervo.

De acuerdo con Montes existen dos *superdialectos* en Colombia: *el costeño* y *el central o andino*. El *super dialecto costeño* se divide en el dialecto *caribe* o *atlántico* donde predomina el tuteo, y el dialecto *pacífico* donde prevalece el *voseo*. Por otra parte, el *super dialecto central o andino*, se divide en el dialecto *oriental* donde priman el *tuteo*, *ustedeo* y *sumercedeo* (habla prototípica de Bogotá) y el dialecto *occidental* donde priman el *voseo* y *tuteo*.

Cabe aclarar que el autor manifiesta que esta clasificación está sujeta a variaciones entre contacto de dialectos. Es por esto por lo que como lo menciona Mestre de Caro (2010)

es posible que la forma *vos* tenga apariciones en el habla bogotana. Al igual que otras formas en otras regiones.

En relación con el *voseo*, Flórez (1963) sostiene que es la forma de tratamiento general de Antioquía, Caldas, Valle y Nariño que se da en relaciones entera confianza. Además, Montes (1967) menciona que el *voseo* colombiano comparte muchas características con el *voseo* americano (Ver figura 4):

#### El voseo colombiano en el verbo

Presente indicativo	Presente subjuntivo	Imperativo	Pretérito	Futuro
-ás, -és, -ís	-és, -ás	-á, -é, -í	-íes- -sies ( <i>cantastes</i> )* -tes ( <i>tú dijites</i> )*	-és -ás ( <i>gobernarás</i> )*

\* Usos esporádicos

Figura 4: Montes, G., J. (1967). *Sobre el voseo en Colombia*.

En cuanto al uso de *sumercé* en Colombia, Kany (1976) sugiere que es una forma de tratamiento de respeto en la ruralidad con personas superiores en rango; también se usa para denotar afecto en la familia. Ruíz Morales (1987), añade que puede ser usado en contexto de intimidad (relaciones de pareja) y solidaridad, igualmente, indica que existe un desplazamiento semántico de esta forma teniendo en cuenta su uso espacial, es decir, varia del campo a la ciudad, de un tratamiento de mayor respeto a un tratamiento de mayor afectividad. (como se cita en Cepeda, 2014. p, 40). Mestre de Caro (2010) señala que *sumercé* es utilizado por los jóvenes bogotanos.

**2.6 En suma, se evidencia la diversidad en los usos de las formas de tratamiento en Colombia y su alternancia de uso en las interacciones cotidianas. Los valores pragmáticos de estas formas no están predeterminados, en su lugar, su funcionamiento se da en la hilación de la interacción verbal (Mestre de Caro, 2010). formas de tratamiento y su variación en Bogotá.**

Cepeda (2014) afirma que el español de Bogotá está caracterizado por cuatro (4) formas de tratamiento: *usted*, *tú*, *sumercé* y *vos*, siendo esta última muy “esporádica y sistemática”. El uso de la forma *vos* data del siglo XX en obras del escritor Eduardo Caballero Calderón (1924), como se cita en Mestre de Caro (2010).

Montes (1967) y Kany (1976) afirman que el voseo bogotano se caracteriza principalmente por el uso de la forma *vos* acompañado de la forma tuteante del verbo.

Hoy en día, es posible escuchar la forma *vos* en hablantes de variedades *voseantes* que han migrado a Bogotá. No obstante, los Bogotanos han adoptado el uso de esta forma para situaciones de confianza, galantería, coquetería, el comercio y jocosidad.; Cepeda, 2014. Por otra parte, (Montes et al, 1989) indica que son más los hombres quienes usan esta forma de tratamiento.

Por otra parte, la forma *sumercé* está vigente en el habla e identidad bogotana, debido a la cercanía y migración de hablantes del Altiplano hacia la capital. Se cree que esta forma cada día tiene mayor vigencia, a diferencia de autores que afirman su desaparición.

Lo anterior está soportado en palabras de Guerrero y Pardo (2012) quienes afirman que:

El *sumercé* en la actualidad es un fenómeno de interés lingüístico y sociolingüístico en tanto que su uso no se puede considerar residual ni marginal, sino que, por el contrario, gana

prestigio, pues es usado por sectores influyentes en la sociedad y empieza a verse en ámbitos élite como los medios de comunicación. Esto se demuestra en su uso más allá del ámbito familiar y privado, y en la extensión a lo público y cotidiano como se puede fácilmente constatar en entidades públicas, en los servicios de atención al usuario, en los medios de comunicación (telenovelas), o por parte de reconocidos e influyentes personajes como la cantante de rock Andrea Echeverri de la banda Aterciopelados, y el presentador de televisión y cronista Pirry, entre otros (Pp. 211-218).

Flórez (1980) afirma que esta forma ha presentado grandes cambios desde un eje de tratamiento vertical para pasar a un tratamiento más horizontal, incluso hace parte del tratamiento usado en situaciones de negocios:

En otros tiempos y en diversos lugares del interior de Colombia — especialmente la zona andina de Cundinamarca y Boyacá— *sumercé* era usado como tratamiento de respeto del inferior para con el superior (por ejemplo, de un campesino para con sus patrones). Poco a poco fue penetrando en el uso bogotano con un sentido adicional: el de tratamiento cariñoso entre los miembros de una misma familia; luego se ha extendido al trato entre personas amigas o simplemente conocidas, y más recientemente notamos que lo empezaron a decir en Bogotá empleadas de oficinas y comercio a cualquier persona (hombre o mujer) que llegaba a pedir información o hacer alguna compra. Últimamente el empleo de *sumercé* se ha mecanizado, burocratizado y mercantilizado en Bogotá. Además de ser tratamiento muy efusivo, es frecuente hoy que se use para conseguir algo, para influir sobre la voluntad y el sentimiento del oyente (p, 35).

Sobre el uso de *usted* en Bogotá, Montes afirma que: “[...] aunque con predominio del valor de distancia y respeto sobre todo en estratos que usan poco el *tú*, puede adoptar valores de confianza, amistad, afecto, etc.” (1985a: 306). Esto quiere decir que la forma *usted* puede ser

usada en situaciones de distanciamiento, superioridad, formalidad y asimetría social, así como, en situaciones de solidaridad, igualdad, cercanía, intimidad, confianza e informalidad. Lo que se conoce como “ustedeo de familiaridad y coloquial” (Ospina, 2017).

Como se cita en Cepeda (2014, p.43-44) “El ustedeo predomina entre adultos, sujetos con nivel de estudio básicos (primaria o menos), entre la clase baja y media, especialmente de origen rural, los hombres y, finalmente, como trato asimétrico de inferiores a superiores, sea por edad o por jerarquía”.

Bartens (2003) menciona que la forma *usted* es muy común en el trato entre hombres tanto situaciones de cercanía como de distancia, mientras que usan la forma *tú* para relacionarse con las mujeres. Por el contrario, las mujeres prefieren hacer uso de la forma *tú* entre ellas y para relacionarse con hombres. Pero a diferencia de los hombres, cuando usan la forma *usted* sólo lo hacen en situaciones de distanciamiento.

En cuanto al uso de *tú* Flórez (1980) indica que el tuteo:

Se emplea cada vez más, sobre todo en los centros urbanos y entre gente joven, como tratamiento de confianza. En Bogotá hay ya muchos casos en que los inferiores —inclusive niños— tratan de *tú* a superiores en dignidad o en edad que apenas acaban de ver o de saludar (algunas personas consideran esta nueva práctica como falta de respeto) (P.34).

De acuerdo con lo anterior Montes (1985a) afirma que: “dado que *tú* predomina en la juventud de todos los estratos, sobre todo en la de los altos, puede preverse que tal tratamiento continuará ganando terreno en el futuro inmediato” (p. 307).

Travis (2002) menciona que el uso de *tú* en Bogotá es característico de la clase alta, mientras que el uso de *usted* se relaciona clases populares. Por otro lado, Mestre de Caro

(2010) concluye que la forma *usted* es la forma más utilizada en Bogotá, seguida por *tú*, luego *sumercé* y, por último, la forma *vos*.

Los usos de estos cuatro (4) tratamientos con diferentes valores pragmáticos y usos sociales entre hablantes en Bogotá complejiza el panorama, ya que como lo afirma Montes (1985) más de un valor puede ser asignado a cualquier pronombre y no es posible asignar un valor único, para cada forma pronominal.

Para lo cual (El tiempo, 23 de mayo de 2003) menciona que los colombianos y extranjeros manifiestan: “Nunca entenderemos por qué los bogotanos a veces nos *ustedean* y otras nos *tutean*”. Ya que, por ejemplo, se usa la forma *usted* es usada para el trato entre pareja o que usan esta misma forma cuando están enojados (Cepeda, 2014). Incluso dirigirse a los niños (GRAE, 2009).

En relación con lo anterior, Bartens (2003) afirma que, debido a las numerosas migraciones de personas de diferentes zonas del país hacia Bogotá, se ha evidenciado un gran contacto entre dialectos, lo cual ha ocasionado que confluyan hablas de todo el país. Por lo cual, no es extraño escuchar que los habitantes de Bogotá usen formas de tratamiento consideradas propias de otras regiones de Colombia (*vos* y *sumercé*). Por otro lado, en cuanto a las formas *tú* y *usted* Bartens (2003) y Mestre de Caro (2010) mantienen que las alternancias entre estas dos (2) formas buscan disminuir la posible amenaza a la imagen pública (face) de los actantes (Brown y Levinson, 1987) y que estas se presentan en todas las esferas sociales. Esto podría interpretarse de manera que todas las personas, implícitamente, hacen uso de la cortesía verbal (Brown y Levinson, 1987), unos mejor que otros.

Así las cosas, a lo largo de esta revisión se puede afirmar que hay evidencia del uso por parte de los bogotanos hacia el *ustedeo* de distanciamiento y respeto como hacia el *ustedeo* de familiaridad y coloquial (Ospina, 2017). También, de acuerdo con las investigaciones, los jóvenes, las mujeres y las clases sociales altas son las que *tutean* con mayor frecuencia; la forma *sumercé* se ha desplazado de la ruralidad hacia la ciudad con gran vigencia, abriéndose campo en relaciones horizontales, y el *voseo* está presente en Bogotá tanto en migrantes como en los mismos bogotanos.

Para enriquecer más la discusión, Cepeda (2014) afirma que los bogotanos prefieren la forma *usted*, esta se puede usar en muchas situaciones e interlocutores, ya que esta forma presenta *polisemia contextual* y es por esto que la ciudad es principalmente *ustedeante*. Aunque que la forma *tú* tiene cada vez más protagonismo en el habla bogotana, aún no se puede asegurar que supere el uso de *usted*. Por otra parte, *sumercé* es visto como un tratamiento intermedio entre confianza y respeto. La forma *vos* es usada por los bogotanos para bromear con sus interlocutores o para coquetear con las mujeres.

También, Cepeda (2014) concluye que, usualmente, los hablantes esperan ser tratados con la misma forma en que ellos tratan a los demás, esto se relaciona con un patrón de tratamiento recíproco entre hablantes. Lo anterior, puede ser entendido desde la perspectiva que busca la cooperación y entendimiento de las relaciones humanas en la sociedad actual global.

En cuanto a la forma *Sumercé* (Cepeda, 2014) menciona que es la tercera forma en uso en Bogotá después de *usted* y *tú*, esta ha ganado mayor prestigio por parte de los bogotanos, aunque, algunos de ellos, estos no tengan ninguna relación con el altiplano

cundiboyacense. Por su parte, *vos* es la forma menos utilizada y su uso es esporádico (Montes, 1967; Flórez, 1980; Mestre de Caro, 2010). Cepeda (2014) agrega que las apariciones de *vos* son principalmente en contextos de cortejo, jocosidad, comercio o de bastante confianza. Para finalizar, el *voseo* en Bogotá usa las formas verbales del pronombre singular de segunda persona *tú: vos cantas* y no *vos cantás*, diferente del *voseo* en otras regiones de Colombia o del *voseo* americano (Montes, 1967 y Kany 1976).

Es así como se evidencia la variedad y alternancia de los usos de las formas de tratamiento en la comunicación, aspectos a resaltar en el enseñanza y aprendizaje de ELE que provean a los aprendientes con mayores herramientas en su aprendizaje y uso social, esto con el fin de satisfacer sus necesidades comunicativas como hablantes interculturales.

### 3. Marco metodológico

En este capítulo se presenta el paradigma de investigación y su correspondiente diseño, así como el alcance que tiene este ejercicio investigativo. Seguidamente, se describe el instrumento y la técnica de recolección de datos utilizada. Finalmente, se presenta el enfoque utilizado para el análisis de los datos obtenidos.

#### 3.1 Enfoque de investigación

Con el propósito de conceder una respuesta significativa a los interrogantes planteados como puntos de partida de este trabajo investigativo, se propuso adelantar un estudio en el marco del paradigma cualitativo. De acuerdo con Hernández-Sampieri *et al.* (2006), la investigación cualitativa comprende:

Un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo *visible*, lo transforman y lo convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos. Es *naturalista* (porque estudia a los objetos y a los seres vivos en sus contextos o ambientes naturales) e *interpretativo* (pues intenta encontrar sentido a los fenómenos en términos de significados que las personas les otorguen). (P.9)

Además, este paradigma de investigación tiene como objetivo describir las cualidades de un fenómeno social abarcando la realidad que esta circunscribe. La investigación cualitativa permite llevar un proceso flexible dependiendo del problema al cual nos enfrentamos, teniendo en cuenta el contexto en el cual nos hallamos. También, este enfoque permite indagar en el ámbito de las ciencias humanas, para reconocer la manera de actuar tanto individual como colectiva de los sujetos con los que se trabaja. Esto permite tener en cuenta, de igual manera, las experiencias de cada una de las personas de las que se ocupa este estudio.

Por otra parte, de acuerdo con Seliger y Shohamy (1989), los enfoques de investigación cualitativos han estado estrechamente relacionados con procesos de indagación de una L2. Los motivos de escogencia de estos procedimientos se centran en la investigación de la adquisición de una L2 y su relación con el aprendizaje dentro de un salón de clase. La investigación cualitativa ha resultado de gran ayuda para la recolección y análisis de datos que de otra manera no hubieran podido ser obtenidos por otros tipos de investigación aplicados, con la naturalidad de esta metodología en este contexto de estudio. Este enfoque investigativo permitió indagar, identificar, conocer, evidenciar y analizar las percepciones de los aprendientes frente a la manera en que entienden y usan diferentes formas de tratamiento en Bogotá.

### **3.2 Diseño de la investigación**

La presente investigación corresponde a un estudio de caso, su propósito fue el de indagar sobre la pertinencia del abordaje de *tú/usted/vos/sumercé* en prácticas de enseñanza desarrolladas en el aula y su relación con el uso social de estas formas fuera de esta.

En palabras de Duff (2008): “The greatest strength of case study is its ability to exemplify larger processes or situations in a very accessible, concrete, immediate, and personal manner” (p.96). Además, agrega que; “The cases can reveal important developmental patterns or perspectives that might be lost or obscured in a larger-scale study of populations or in larger sample sizes”. (P.98)

Por último, Cohen y Manion (2006) sostienen que:

“Case studies, in not having to seek frequencies of occurrences, can replace quantity with quality and intensity, separating the significant few from the insignificant many instances of

behavior. Significance rather than frequency is a hallmark of case studies, offering the researcher an insight into the real dynamics of situations and people” (p.258).

En relación con lo anterior, el estudio de caso en la investigación en educación se centra en la interpretación de un contexto, tiene como objetivo representar la realidad de forma completa y profunda. Usa una gran variedad de fuentes de información, de abordajes y técnicas, se resiste a la tiranía del dogma metodológico. Permite generalizaciones naturalistas y ecológicas y procura representar los puntos de vista diferentes y en conflicto de una situación dada (Amado, 2013).

El estudio de caso, para los propósitos de esta investigación, permite dar una mirada a profundidad de cada uno de los participantes, de sus percepciones e ideas, las cuales nos dan cuenta de sus actuaciones tanto desde lo que ocurre dentro del aula de ELE como fuera de esta. Es decir, por un lado, la explicación de las formas *tú/usted/vos/sumercé* en un contexto específico de enseñanza y aprendizaje de ELE (Bogotá) y, por otra parte, las percepciones de los aprendientes sobre los usos sociales de estas formas fuera del aula.

Además, al trabajar con un estudio de caso compuesto por un grupo de aprendientes participantes que han vivido parte de su proceso de aprendizaje de español en Bogotá, se puede conocer, en primer lugar, la realidad individual sobre la percepción de los aprendientes a profundidad y de manera detallada, para, posteriormente, comparar y contrastar estas percepciones en un análisis cruzado, obteniendo así, mayores insumos, los cuales aportan a este estudio mayor enriquecimiento y potencial de contribución teórica y social. Igualmente, el trabajar con un conjunto de informantes y con una colección de datos de casos, favorece ampliamente el enfocarse en estudiar un fenómeno común (Stake, 2005).

### **3.3 Parámetros y alcance investigativo**

Siguiendo los postulados de Seliger y Shohamy (1989), este estudio tuvo un alcance analítico-interpretativo, ya que por medio de las entrevistas se quiso analizar las percepciones que 10 aprendientes de ELE en Bogotá poseen sobre el uso social de las formas *tú/usted/vos/sumercé* y su abordaje en el aula. Lo anterior, con el fin de evidenciar, desde la percepción de estos aprendientes, las explicaciones y orientaciones que los profesores de ELE hacen de este elemento de la lengua y en qué medida esto los hace competentes pragmática y sociolingüísticamente para comprender y usar adecuadamente estas formas. Es así como se espera que la presente investigación aporte a futuras investigaciones y contribuya a la práctica docente y a la enseñanza y aprendizaje de ELE respecto al tema que aquí se discute.

### **3.4 Participantes**

Dentro de los criterios de selección de los participantes se tuvo en cuenta que contaran con un nivel de español intermedio y/o avanzado, esto primero se confirmaba con sus profesores y/o compañeros de clase quienes los referenciaban como posibles candidatos para participar en este estudio. Luego, de acuerdo con el último nivel del curso de español que hubieran tomado o con el más reciente que estuviesen tomando, se seguía a realizar la entrevista. Esta técnica de muestreo estuvo basada en las propuestas de Patton (2015) “Snowball sampling y Purposeful sampling”.

El segundo criterio de selección fue el ser residentes o el haber residido específicamente en Bogotá por al menos tres (3) meses y el tercer criterio de selección fue el

haber estudiado español en la ciudad de Bogotá por una duración no menor a tres (3) meses en cualquier institución de enseñanza de español como lengua extranjera.

Los participantes contaban con formación profesional, la mayoría de ellos, becarios de los programas ELE FOCALAE y Embajadores ELE Bogotá, en el Instituto Caro y Cuervo y en la Pontificia Universidad Javeriana. Se optó por contar con el mayor número de nacionalidades posibles para enriquecer mucho más el estudio desde diferentes perspectivas. En suma, se lograron obtener nueve (9) nacionalidades diferentes.

La población está conformada por 10 aprendientes de ELE en Bogotá, los cuales se presentan en la Tabla 3:

Aprendiente	Húngaro	Suizo	Brasileño	China	Norteamericano	Indonesio	Japonés	Turca	Indio	Chino
Edad	37 años	35 años	36 años	22 años	41 años	26 años	33 años	24 años	21 años	27 años
Nivel de español	C1	C1	C2	C1	B1	C1	C1	B1	B2	C1
Tiempo en Bogotá	7 años (reside)	3 años (reside)	2 años (reside)	6 meses (no reside)	2 años (reside)	3 meses (no reside)	3 años (reside)	4 meses (reside)	3 meses (no reside)	3 meses (no reside)

**Tabla 3:** Caracterización de los aprendientes.

Los códigos de sistematización de las unidades de registro para el análisis de resultados son las siguientes:

Aprendiente	Húngaro	Suizo	Brasileño	China	Norteamericano	Indonesio	Japonés	Turca	Indio	Chino
	A.HU	A.CH	A.BR	A.CN 1	A.US	A.ID	A.JP	A.TR	A.IN	A.CN 2

**Tabla 4:** Códigos para sistematizar las unidades de registro.

El aprendiente húngaro es oboísta de la orquesta filarmónica de Bogotá, ha estudiado español en España y en Bogotá, lleva aprendiendo español tres (3) años y estudia español para desenvolverse mejor en sus actividades profesionales. El aprendiente suizo es ingeniero, está casado con una mujer colombiana y aprende español para establecerse laboralmente y para comunicarse mejor con su hijo nacido en Bogotá, lleva aprendiendo español tres (3) años. El aprendiente brasilero es profesor de español en Brasil, lleva alrededor de quince (15) años como profesor, ha estudiado español en Brasil y en Bogotá, ha estado aprendiendo español desde su adolescencia. La aprendiente china ha estudiado español en China y en Bogotá, quiere desenvolverse en contextos laborales en español, ha aprendido español por cuatro (4) años.

El aprendiente norteamericano ha estudiado español en internet y en Bogotá en una escuela, aprende español porque reside actualmente en Bogotá, ha aprendido español por dos (2) años. El aprendiente indonesio es poliglota, ha estudiado español por su cuenta y, recientemente, en Bogotá. Ha aprendido español por cuatro (4) años. Se desempeña como guía turístico en español en su país y desea crecer en este mundo laboral. El estudiante japonés es ingeniero civil, aprende español porque actualmente reside en Bogotá, ha estudiado español por un (1) año. La aprendiente turca ha estudiado español en Turquía, Alemania y Bogotá, ha estudiado español por un (1) año. Aprende español porque está desarrollando su tesis de maestría sobre el acuerdo de paz en Colombia. El aprendiente indio es profesor de español de niveles bajos (A1 y A2) en la India en el Instituto España, le interesa la cultura latinoamericana, lleva aprendiendo español tres (3) años. El aprendiente chino es interprete chino-español y español-chino principalmente en contextos empresariales. Ha aprendido español por siete (7) años.

### 3.5 Instrumento y técnicas de recolección de datos

El instrumento seleccionado para este estudio fue la entrevista semi-estructurada orientada a conocer a profundidad las percepciones de aprendientes de ELE en Bogotá sobre los usos sociales de las formas *tú/usted/vos/sumercé* y su manejo en prácticas de enseñanza desarrolladas en el aula. La entrevista está compuesta de dos partes; la primera pone en situación a los aprendientes en diferentes contextos de comunicación donde se hacen uso de las formas de tratamiento. Allí, los aprendientes comentan sus percepciones acerca de estos usos y explican qué usos harían ellos argumentando el porqué. Para el diseño de estas situaciones comunicativas se tuvo en cuenta que los factores sociales, comunicativos, sociológicos, psicosociales y la cortesía verbal incidieran de distintas maneras, otorgando mayor importancia a ciertas variables y factores más que a otros en diferentes contextos comunicativos, para así, tener un abanico de situaciones que abarca mayores posibilidades de respuestas (ver anexo 1).

En la segunda parte, a modo de cuestionario, los aprendientes responden preguntas que conciernen su conocimiento sobre las formas de tratamiento de acuerdo con las explicaciones, ejercicios y actividades dentro del aula de ELE. Lo anterior, con el fin de dar cuenta de la coherencia existente entre los usos sociales de estas formas que hacen los aprendientes y las prácticas de enseñanza desarrolladas en el aula.

Patton (1980) sostiene que las fortalezas del método de la entrevista guiada son: “el esquema aumenta la exhaustividad de los datos y hace que la recopilación de datos sea algo sistemática para cada encuestado. Las lagunas lógicas en los datos se pueden anticipar y

cerrar. Las entrevistas siguen siendo bastante conversacionales y situacionales”. (p. 206). Traducción propia.

Con el fin de plantear interrogantes que respondieran a los objetivos investigativos de la entrevista semi-estructurada se tuvieron en cuenta aspectos como: evitar cuestionamientos demasiado elaborados, extensos, complejos o con negación que pudieran dificultar las respuestas de los entrevistados. También se buscó no incidir, ni viciar las respuestas que pudieran proporcionar los participantes, se procuró ser lo más claro posible, evitar ambigüedades, plantear cada interrogante una sola vez para evitar redundancias y si dentro de las respuestas se respondían preguntas futuras, evitar hacer mención a estas durante la realización de la entrevista. Finalmente, se buscó que cada uno de los cuestionamientos fuera objetivo y apuntara a la información más relevante para este estudio.

Los temas en los que se centraron las preguntas fueron: las percepciones de los aprendientes sobre los usos sociales de las formas *tú/usted/vos/sumercé*; sus percepciones sobre el manejo de estas formas en prácticas de enseñanza desarrolladas en el aula; sus percepciones sobre las explicaciones, orientaciones y discurso de los docentes en relación con los usos sociales de estas formas y las estrategias que usan para afrontar los diversos usos sociales de estas formas (ver segunda parte del anexo 1).

Por otra parte, existen muchos inconvenientes en la realización de una entrevista que pudieron ser anticipados y evitados, asegurando que la entrevista siguiera su curso normal, al tener en cuenta los planteamientos propuestos por: Li Wei (2011, p.188) para la elaboración de las preguntas de la entrevista semi-estructurada. Su propuesta es la siguiente:

1. Reducir al mínimo el uso de preguntas cerradas (es decir, sí/no)

2. Evitar las preguntas que pretenden viciar las respuestas de los entrevistados.
3. Evitar las preguntas complejas que plantean varias cosas a la vez.
4. Considere si sus preguntas serán comprensibles para los entrevistados.

Estos principios fueron pertinentes para la elaboración de los interrogantes de la entrevista, ya que, al tenerlos en cuenta, estos permitieron elaborar cuestionamientos bien estructurados que indagaran y dieran cuenta de los objetivos investigativos y, de esta manera, los participantes arrojaron respuestas concluyentes, de gran utilidad para este estudio. Así, pudo evitarse digresiones e interrupciones innecesarias que afectaran el hilamiento de las ideas por parte de los participantes.

Además, se tuvo en cuenta la propuesta de Hernández-Sampieri (2006), para la organización de las preguntas de la entrevista semi-estructurada. Su formulación se puede visualizar en la Figura 5:



**Figura 5:** Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2006). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). México: McGraw Hill. P. 405.

Las entrevistas se realizaron por medio de la plataforma *Zoom*. Todos los aprendientes fueron contactados por correo o medio electrónico. Las grabaciones en audio fueron transcritas para su respectivo análisis; se siguió la propuesta de *transcripción natural* planteada por Potter y Hepburn (2007) entendida como *escritura sin más indicaciones que las convencionales a nivel ortográfico y gramatical* (como se cita en Bassi, 2015). La duración de las entrevistas fue de una (1) hora por cada aprendiente. Las diez (10) entrevistas tuvieron lugar del 19 de marzo de 2020 al 17 de abril de 2020 (ver anexo 1).

En cuanto a las limitaciones de este estudio, el fenómeno a estudiar no pudo ser observado debido a las condiciones de pandemia. No obstante, las entrevistas brindan una perspectiva *émica* del asunto. Además, teniendo en cuenta que el objetivo fue analizar las percepciones de los aprendientes, las entrevistas resultaron ser suficientes para dar cuenta de este proceso formativo en investigación.

### **3.6 Proceso de pilotaje**

En un primer momento, el instrumento utilizado para esta investigación fue piloteado con tres (3) hablantes nativos de español nacidos en Bogotá. Este primer pilotaje se efectuó con el fin de evaluar la comprensión de la entrevista, las transiciones de una situación a otra, el tiempo aproximado de duración de la entrevista, la claridad y la coherencia de los diferentes ítems.

Luego de evaluar esta primera fase del pilotaje, se pudo evidenciar que las preguntas estaban encaminadas a identificar la percepción y eso estaba bien, pero habría que incluir preguntas que estuvieran relacionadas con el uso social de las formas que haría el aprendiente dentro de cada situación. Así, se decidió incluir preguntas tipo:” ¿Cuál forma de tratamiento *tú/vos/uste/sumercé* usarías en esta situación?” o ¿Cuál forma de tratamiento *tú/vos/usted/sumercé* usarías para preguntar o responder en esta situación?, en caso de ser necesario. De esta manera, se obtendría más información para responder el interrogante y alcanzar los objetivos de investigación.

En un segundo momento, el instrumento fue piloteado con dos (2) aprendientes extranjeros. El primero de ellos fue un aprendiente húngaro de 36 años, el cual vive en Bogotá hace más de siete (7) años, con nivel C1. El segundo aprendiente fue un aprendiente suizo-

alemán de 37 años, el cual vive en Bogotá hace 3 años, con nivel C1. Luego de analizada la segunda fase del pilotaje, algunas de las situaciones presentadas en el primer bloque de la entrevista tuvieron que ser sintetizadas, ya que se dificultaba la comprensión y retención de las situaciones al ser muy extensas. Se omitieron estructuras del pluscuamperfecto del subjuntivo (*hubieras reaccionado*), ya que esto generaba una distracción en el aprendiente mientras analizaba la estructura y llegaba al sentido completo de la pregunta. Entonces, se decidió optar por el condicional simple (*reaccionarías*) ya que facilitaba significativamente la comprensión.

Por otra parte, se precisaron algunas preguntas, ya que se podía decir lo mismo que se quería con menos palabras. Se intercalaron las situaciones para que no se repitiera ninguna forma de tratamiento dos (2) veces. *La entrevista con los aprendientes tomó mucho más tiempo que con los hablantes nativos, dado por el dominio de la lengua que se tiene.* Además, de ser necesario pensar en la respuesta, les es necesario pensar cómo transmitir lo que quieren decir claramente en una segunda lengua. Es por ello que era necesario estar muy atento a sus respuestas y en ocasiones formular o reformular preguntas secundarias para no perder el hilo de la conversación y para ayudarle al aprendiente a hacer una reflexión más profunda del tema.

También, se decidió no sugerirle la respuesta al entrevistado, como en el siguiente caso: “¿Qué tan cómodo te sentirías con el uso de ...?”, ya que si se hiciera de esta manera se podría estar condicionando la respuesta del aprendiente, por lo tanto, se reelaboró de la siguiente manera: “¿Cómo te sentirías con el uso de...?, para esperar así una respuesta de su propia elaboración. Dado el caso que el aprendiente no proporcionara mayor información, se usó como recurso secundario la pregunta: “¿Te sentirías cómodo?”, para que el aprendiente

proporcionara más datos. Además, en la mayoría de los interrogantes la pregunta principal iba acompañada de un ¿por qué?, para que el entrevistado aportara mayores evidencias de lo que argumentaba.

En conclusión, el pilotaje del instrumento fue de gran ayuda para lograr comprender de una mejor manera cómo ajustar y aplicar el instrumento a cada uno de los aprendientes, siguiendo el guion de la entrevista.

### **3.7 Técnica de análisis**

Para el análisis de la entrevista semi-estructurada se llevó a cabo un *análisis de contenido*, para lo cual se siguió la metodología propuesta por Porta y Silva (2003). Se preestablecieron categorías a priori a partir de los intereses planteados en los objetivos y el marco teórico de esta investigación. Estas son: 1). Percepciones sobre los usos sociales de las formas de tratamiento *tú, vos usted y sumercé*. 2) Percepciones sobre el tratamiento de las formas de tratamiento en el aula y su reflejo en los manuales. 3) Formas de tratamiento, dificultades y estrategias comunicativas de los aprendientes para comprender y para hacer uso de las formas de tratamiento.

Para la sistematización de los datos, en primer lugar, se transcribieron las entrevistas de cada uno de los aprendientes, las respuestas fueron agrupadas, en un primer momento, de acuerdo con cada una de las formas de tratamiento a tratar *tú, vos, usted y sumercé*. Posterior a ello, de cada una de estas formas se fueron extrayendo las percepciones de los participantes sobre sus usos sociales, las explicaciones por parte de los profesores, las actividades y ejercicios propuestos en los manuales y, por último, las dificultades encontradas y las estrategias empleadas en el uso de estas formas. Finalmente, la información recolectada dentro de cada categoría fue contrastada para hallar tendencias entre los datos analizados.

### **3.8 Ética en la investigación**

Es importante mencionar que en este ejercicio se tuvieron en cuenta los códigos éticos de la investigación cualitativa, en el sentido de que se respetó el derecho de los participantes a ser advertidos en cuanto a la naturaleza y al tipo de estudio del que harían parte (Denzin y Lincoln, 2000). De esta manera, todos los participantes, sin ninguna excepción, fueron debidamente informados y participaron voluntariamente en este ejercicio. Además, se mantuvo el anonimato de sus identidades y la confidencialidad de sus respuestas. Las cuales fueron utilizadas única y exclusivamente para los objetivos de este estudio y de interés para el investigador y no para otros propósitos que no hayan sido convenidos por los participantes.

Además, todos los participantes tuvieron acceso al consentimiento informado de esta investigación previamente a la realización de las entrevistas, mediante el cual cada uno de ellos manifestó su aprobación para participar en este estudio.

En el consentimiento informado, se invita a participar voluntariamente a los participantes, además, claramente se expone a los participantes los objetivos de la investigación y se comentan las instrucciones para la realización de la entrevista. Finalmente, se aclara el tipo de tratamiento que se le dará a la información recogida (ver anexo 2).

#### **4. Hallazgos**

Para dar inicio al análisis de resultados de este estudio, se llevará a cabo un ejercicio de triangulación y a partir de ello se configurará la discusión, se analizarán las percepciones de los aprendientes sobre los usos sociales de las formas de tratamiento; las percepciones sobre el manejo de estas formas en prácticas de enseñanza desarrolladas en el aula por parte de sus profesores; las percepciones acerca de la propuesta que aparece en los manuales en relación con estas formas; las percepciones acerca de las dificultades y las estrategias comunicativas que ponen en práctica los aprendientes de acuerdo con las situaciones sociales a las que se enfrentan como hablantes de español. La discusión tendrá lugar con el fin de evidenciar similitudes, diferencias o tendencias en los datos analizados a la luz del marco teórico de esta investigación.

Como se mencionó en el marco metodológico (ver apartado 7.7), las categorías de análisis que servirán de base para la discusión fueron tomadas del marco teórico, el objetivo general y de los objetivos específicos, donde se siguió un análisis de contenido con categorías preestablecidas. Toda la información por analizar surge de las percepciones de los aprendientes de ELE en Bogotá. A partir de esta discusión, se presentarán lineamientos didácticos para la enseñanza de las formas de tratamiento que den cuenta de la multiplicidad de factores que inciden en su uso, producto de esta investigación.

#### 4.1 Los usos sociales de las formas de tratamiento

En un primer momento se discutirán las percepciones de los aprendientes sobre los usos sociales de las formas de tratamiento del español en Bogotá con el fin de evidenciar bajo qué criterios y/o variables son usadas. Esto es, conocer su funcionamiento en la práctica social para dar cuenta de cómo se están relacionando y comunicando con hispanohablantes, teniendo en cuenta conceptos como la cortesía, la cercanía, la distancia, la formalidad y la informalidad en sus interacciones verbales. En primer lugar, se discutirán las percepciones de los aprendientes sobre el uso de *sumercé*, luego de *usted*, *tú* y, por último, *vos*.

##### 4.1.2 Percepciones sobre el uso de *sumercé*

En relación con el pronombre *sumercé*, los aprendientes con nivel más alto y con mayor tiempo de estadía en Bogotá, han escuchado esta forma en su entorno social y poseen conocimiento parcial sobre su uso. Manifiestan que la forma *sumercé* es apropiada para demostrar un gran respeto hacia la otra persona y afirman que es “un rasgo antiquísimo de la llegada de los españoles en América” (A.CH.2). Tal como se evidencia en la respuesta del siguiente aprendiente:

Entrevistador: Si una persona usa ‘sumercé’ contigo, ¿cómo te sentirías?

A.CN.2: me parece que conserva esta persona una cultura de antigüedad, me parece que tiene su idioma español un poco antiguo.

Es importante resaltar que esta percepción tiende a ser monolítica, es decir no hay cabida a otros significados. Se evidenció por ejemplo que no relacionaban esta forma de tratamiento con situaciones para manifestar cariño y afecto. Además, creen que esta forma es solamente usada por hablantes muy mayores y que el uso de esta forma por parte de un joven sería algo extrañísimo; lo cual sí puede suceder en hablantes jóvenes dependiendo de su lugar de origen

y crianza, pero aún más, también está presente en adultos de mediana edad, sobre todo en el altiplano cundiboyacense (Montes Giraldo, 1967; Rey Castillo, 2004).

Por otra parte, un aprendiente menciona que el uso de *sumercé* en Bogotá es poco frecuente, afirma que principalmente ha escuchado y ha sido tratado con *tú* y *usted*:

Entrevistador: ¿Tienes algún comentario adicional sobre las formas de *tú*, *vos*, *usted* y *sumercé* en Bogotá?

A.CN1: Según la experiencia, siento que en Bogotá se usa principalmente *tú* y *usted*.

Algunos aprendientes de nivel intermedio y avanzado manifestaron no conocer la forma *sumercé*:

Entrevistador: Imagina que estás en el centro de Bogotá y una señora de 60 años se acerca y te pregunta: ¿*Sumercé* tiene la hora? ¿Cómo te sientes con el uso de *sumercé* en esta situación?

A.TR: No sé qué significa *sumercé*, no lo he escuchado.

A.ID: No reconozco esta palabra.

Otro aprendiente manifiesta no haber aprendido la forma *sumercé* en clase sino en el entorno social:

Entrevistador: ¿Tienes algún comentario sobre estas formas de tratamiento en Bogotá?

A.ID: No, quiero añadir que *sumercé* no lo aprendí en el momento de la clase; fue en la calle.

Para finalizar este aparatado me gustaría traer a colación el siguiente comentario de uno de los participantes de este estudio, quien dio continuidad a su propia indagación, por interés personal en el tema, a partir de la entrevista, el cual compartió esta información:

A.CH2: Pregunté a una profesora de España si conociera *sumercé/sumercé* y me dijo que parecía una palabra de 300 años en la película. Jaja muy chistoso.

De lo anterior, se puede justificar que esta forma debería ser enseñada a los estudiantes que planean estar en departamentos del interior de Colombia, como Cundinamarca y Boyacá principalmente, ya que, si los contenidos y la práctica que se hacen en clase son una preparación para la práctica social, el enseñar esta forma debe hacerse con aprendientes que tengan como destino Colombia y no debería esperarse a que estén inmersos dentro de esta variedad para proceder a enseñarla. Es bastante útil que los aprendientes tengan conocimiento previo de las características de la lengua y la cultura donde se van a desenvolver y, posteriormente, al recibir instrucción sobre estas formas estando en el interior de Colombia, esto facilitará mucho más el dominio en la comprensión y uso de esta forma.

A partir de la discusión, se puede evidenciar que la forma *sumercé* es desatendida en el aula de ELE, es por esto que algunos aprendientes afirman no conocerla, ni haberla escuchado en su entorno social. En caso de conocerla se afirmó que esto sucedió fuera de clase. Esta forma además de estar presente en el español en Colombia también lo está en el español en Ecuador (Frías-Conde, 2020), lo cual cimienta aún más el porqué de su enseñanza y su rentabilidad comunicativa.

#### **4.1.3 Percepciones sobre el uso de *usted***

En cuanto a la forma *usted*, los aprendientes manifiestan que esta se usa en situaciones formales, de no solidaridad, de asimetría social, de distanciamiento, de respeto y de cortesía, como, por ejemplo: para hablar con desconocidos, con personas mayores o con personas de mayor rango. Todo esto, característico de los ejes que determinan la elección de los pronombres de tratamiento, según Brown y Gilman (1960) en donde predomina la superioridad e inferioridad y la no solidaridad asimétrica entre interlocutores. De acuerdo con lo anterior, podría decirse que las percepciones de los aprendientes tienden a alinearse a

visiones estereotipadas o prototípicas de estas formas de tratamiento. Más adelante, dentro de este mismo apartado se presentan algunas percepciones de los aprendientes que tienden a separarse de estas visiones estereotipadas o prototípicas.

Fue interesante encontrar como el uso de *usted* es visto como una estrategia comunicativa, se percibe esta forma de tratamiento como la más segura, ya que, si no se está seguro sobre qué forma usar en una situación dada, se prefiere usar *usted* para demostrar respeto y así, evitar cualquier malentendido. Esto se evidencia en el siguiente ejemplo:

Entrevistador: ¿Has tenido dificultades para diferenciar los usos de tú y usted?

A.CH: a veces, cuando no estoy seguro es mejor usar usted.

De acuerdo con lo anterior, El uso de *usted* está ritualizado en situaciones comunicativas donde no se presenta una historia conversacional previa con el interlocutor, tal como lo menciona Blas Arroyo (2005). Esto quiere decir que, si es la primera vez que se interactúa con el interlocutor y si no se está seguro de qué forma usar, puede esperarse que se use la forma *usted*.

Respecto al *ustedeo de confianza* y su uso en contextos familiares y coloquiales, los aprendientes con un nivel más avanzado de español y con más tiempo en Bogotá son conscientes de que en esta ciudad viven personas que hacen uso de la forma *usted* para situaciones de cercanía, saben que es algo cultural, pero no lo reproducirían ellos mismos, porque no es la manera en que fueron enseñados ni la manera en que aprendieron a usar la forma *usted*, además de tampoco usarse de esta forma en su lengua materna. Como se muestra a continuación:

Entrevistador: imagina que escuchas a una amiga colombiana diciéndole a su mamá: ¡yo a usted la quiero mucho! ¿Qué tipo de relación crees que tienen?

A.CN1: una relación normal, hay que se traten con usted puede ser una costumbre que no interfiere con la cercanía puede ser la costumbre, pero si esta situación fuera en China en mi cultura pensaría que su relación no es tan cercana.

De este fragmento, cabe resaltar la importancia de la cosmovisión de la cultura propia (C1) como un elemento de referencia para entender prácticas culturales de la lengua meta. Además, es interesante ver cómo la visión estereotipada o prototípica del uso de *usted* se evidencia en este ejemplo.

Cabe notar que este uso de *usted* no es considerado un uso “general” por así decirlo, sino algo cultural propio de una región, que existe, pero a su vez no, seguramente porque no se ha institucionalizado en la enseñanza de ELE formalmente y porque, además, pero al no estar presente en manuales de ELE, no se le ha reconocido y se ignora la importancia de su rentabilidad comunicativa en Colombia y en Hispanoamérica (Ospina, 2017). Así las cosas, persiste la creencia de *usted* únicamente formal, de respeto, cortés y de distanciamiento principalmente en niveles intermedios-bajos.

Algunos aprendientes manifiestan conocer el ustededeo de confianza entre familias en la costa norte de Colombia. Como se muestra a continuación:

Entrevistador: imagina que escuchas a una amiga colombiana diciéndole a su mamá: ¡yo a usted la quiero mucho! ¿le preguntarías por qué porque trata de usted a su mamá?

A.CN1: puede ser que no le preguntaría, conozco que en algunas regiones de Colombia se trata usted entre familia conozco una chica de la costa y trataba a sus papás con usted le pregunté y me dijo que es así, es costumbre, y sus papás también le tratan con usted viceversa, ya conozco un poquito la costumbre.

Cabe mencionar que esta no es la única región de Colombia donde se usa *usted* en contextos de familiaridad o cercanía. Otras regiones de Colombia como el eje cafetero, los llanos orientales, el interior del país, Bogotá también hacen uso del *ustededeo de familiaridad y coloquial*, incluso existe evidencia en otros países hispanoamericanos como Costa Rica,

Bolivia y Venezuela. (Ospina, 2017). De ahí su importancia y rentabilidad comunicativa que debe ser de conocimiento de los aprendientes de ELE.

En cuanto al uso del *ustedeo* de confianza y cercanía en las relaciones sentimentales, ningún aprendiente manifestó conocerlo:

Entrevistador: Imagina que escuchas a una pareja de novios colombianos y el novio le pide a la novia matrimonio, el novio le dice a la novia: ¿amor usted se quiere casar conmigo? ¿qué piensas del uso de usted en esta situación?

A.ID: Creo que es muy raro porque las parejas son como los amigos, entonces debería usar tú, nunca he oído una pareja llamarse entre sí con usted.

De igual forma, el uso del *ustedeo* de cercanía y confianza entre amigos, no es usual para los aprendientes y los hace sentir incómodos. A continuación, un ejemplo:

Entrevistador: Imagina que estás en una fiesta en Bogotá en la fiesta de un amigo y tu amigo te presenta a otros amigos de tu misma edad, los amigos de tu amigo te tratan de usted, ¿qué piensas de esta situación?

Entrevistado: No es necesario usted porque soy amigo de su amigo. Creo que esta situación sería rara, yo les pediría que usarán tú.

Lo que no han comprendido o lo que no se les ha enseñado a los aprendientes todavía, es que el *ustedeo de familiaridad y coloquial* hace parte, también, de la identidad dialectal de millones de hispanohablantes, lo cual quiere decir que el hispanohablante no está creando distancia o siendo muy respetuoso o cortés, esta forma sirve para entablar una relación cercana, lo que para muchos otros hispanohablantes representaría también la forma *tú*, *vos* o incluso *sumercé*.

Se puede constatar que algunos aprendientes conocen el uso del *ustedeo* entre las familias como tratamiento de cercanía, pero no para relaciones amorosas, de pareja, ni mucho

menos para relaciones entre amigos y sobre todo de mediana edad. Nuevamente, otro indicador de la hegemonía del español de España en la enseñanza de ELE, pero a su vez, es una invitación a la enseñanza del español local y su gran riqueza.

Finalmente, esta es la apreciación de un aprendiente al respecto:

A.BR: me parece que cuando estamos fuera de un país hispano tenemos la idea del español de España donde tú es informal y usted es formal, escuchar en muchos países de Latinoamérica el usted también puede ser informal pero una cosa escuchar, otra cosa es vivirlo.

Para lo cual, teniendo esta preparación en clase acerca de los usos de esta forma, le será mucho más fácil al estudiante enfrentar estas situaciones, ser consciente de los diferentes usos y entablar relaciones exitosas y que den cuenta de su interés por la cultura hispana y no esperar a que experimenten encuentros comunicativos poco exitosos y se sientan mal o se frustren por no poder comunicar lo que querían.

Las encuestas realizadas por Lindgård (2016) arrojaron que, efectivamente, aquel uso del *usted familiar* al que se ha referido a lo largo de estas líneas es omnipresente en Colombia. Este hallazgo se termina de confirmar con Calderón (2010), quien ubica a Colombia como el segundo país donde el *ustedeo* ha alcanzado una frecuencia de uso importante después de Costa Rica.

#### **4.1.4 Percepciones sobre el uso de *tú***

Como plantearon Brown y Gilman (1960), cuando el hablante tiene una posición de superioridad dentro de la conversación por cualquier circunstancia, pero este quiere ser solidario con su interlocutor dirige un enunciado con la forma *tú*, al mismo tiempo, cuando ambos interlocutores tienen una posición de igualdad y quieren ser solidarios, los interlocutores dirigen y reciben enunciados con la forma *tú* y, por último, cuando un hablante

tiene una posición de inferioridad y el otro hablante quiere ser solidario ambos dirigirán y recibirán enunciados con la forma *tú*. Lo anterior concuerda muy bien con las percepciones de los aprendientes sobre los usos de la forma *tú* que ellos hacen. Así se muestra en esta sección.

En general, los aprendientes perciben que su uso se da especialmente en situaciones informales, de cercanía, de confianza, de solidaridad y de simetría social, como, por ejemplo: con amigos, personas de la misma edad o menores, o con compañeros de clase o de trabajo. Cabe resaltar que el nivel socioeconómico, para los aprendientes, no es un factor tenido en cuenta para definir el uso de las formas de tratamiento, a diferencia de la sociedad bogotana. Este sería un factor sociocultural interviniente en los usos de las formas de tratamiento en Colombia y que podría intervenir en otros países hispanohablantes, que debería enseñárseles a los aprendientes.

Algunos aprendientes de nivel intermedio afirman que el pronombre *tú* es el más fácil de usar, lo aprendieron primero, manejan la conjugación mucho mejor en comparación con *usted* y es la forma que principalmente usan en su lengua materna y en español.

Entrevistador: ¿Has encontrado explicaciones en los libros sobre vos y sumercé?

A.CN1: No, otra cosa es que los aprendices que no manejan el español muy bien creo que usan *tú* más que *usted* porque la conjugación de la persona 3ª es más difícil que la 2ª. Al principio usaba siempre *tú* que *usted* solamente porque es más fácil conjugarlo.

Por otra parte, en cuanto al uso de la forma *tú* en situaciones consideradas formales, en el caso de que un empleado le solicita algún tipo de permiso al jefe (los aprendientes haciendo el papel de jefe), en general, los aprendientes respondieron que el uso de *tú* en esta situación está bien siempre y cuando su relación sea cercana, es decir, el tipo de relación y/o cercanía, está por encima de factores como la jerarquía en una institución o la formalidad de la situación. Según Brown y Gilman (1960) para este caso, aunque se muestra superioridad por

una de las partes, los aprendientes se muestran principalmente solidarios en esta situación.

Como se muestra a continuación:

Entrevistador: imagina que tú estás en tu oficina y tú eres el jefe y un empleado entra y te dice: ¿jefe, me dejas ir más temprano?, ¿qué tan cómodo te sentirías con el uso de tú en esta situación?

A.US: si estamos amigos, está bien.

A.US: ¿y si es un empleado antiguo?

A.US: estoy bien con tú, en ese caso

A.US: ¿y si es un empleado nuevo?

A.US: digo usted.

A.CN2: a mí me parece bien, en la vida privada nuestra relación es como los amigos él me puede decir, me puede tratar con tú, si no tenemos una relación tan cercana mejor me trata con usted.

La mayoría de los aprendientes sostuvieron que, en una relación de cercanía, sin importar que sea laboral, está bien usar *tú*. Esto está sustentado en palabras de Blas Arroyo (2005)

quien afirma:

La progresión en el uso de *tú* en el habla de algunas comunidades hispanas se debe a cambio social que atraviesan las sociedades modernas a *limar asperezas y jerarquías* sociales. Esto, ha generado una valoración cada vez más positiva del *tuteo*, vista como forma de tratamiento “cortés” en muchas situaciones comunicativas (p. 313).

Parecería que esto no aplicara únicamente para las sociedades hispanas, sino que para muchas más otras no hispanas, también. Dado a los cambios sociales que se presentan en el mundo actualmente, el trato solidario e igualitario en las nuevas generaciones podría estar mucho más presente.

Por otra parte, en una situación formal (entrevista de trabajo), los aprendientes estando en posición de inferioridad (siendo el futuro nuevo empleado), afirman no tener inconveniente al ser tratados con la forma *tú* por parte de su futuro jefe, de mayor edad, aún sin conocerse; de no tener una relación cercana y de haber cierto distanciamiento entre ellos.

Lo cual, curiosamente, es un factor determinante en el uso de los tratamientos para los aprendientes, ya que más allá de la jerarquía social, prima la edad del interlocutor, al ser este de mayor edad, los aprendientes afirmaron que se dirigirían con *usted* hacia él. Tal como lo plantea Brown y Gilman (1960) el hablante superior pero solidario dirige *tú*, pero el interlocutor inferior dirige la forma *usted* porque igual persiste cierta distancia entre los interlocutores, para este caso corresponde al respeto hacia la persona mayor. A continuación, se muestran algunos ejemplos:

Entrevistador: imagina que estás en una entrevista de trabajo y tu futuro jefe te hace las preguntas de la entrevista usando la forma *tú*, tu jefe es mayor que *tú*, ¿qué pensarías de esta situación?

A.HU: está bien porque soy menor que él, tú como trabajador, él te puede tutear, tú tienes que usar *usted*.

A.CH: creo que está correcto, él es mayor también una posición más alta y es el jefe, pero creo que en esta situación en las entrevistas yo voy a responder con la forma de *usted* porque yo quiero el trabajo y quería ser muy correcto en la entrevista.

A.BR: creo que normal, sería lo común, me parece que el tema de la edad más una vez se sobrepone a eso, si fuera una persona de más edad que yo me sonaría normal.

ACN2: es común que utiliza *tú* porque es mayor que yo, es mi futuro jefe.

Por otra parte, en cuanto al uso de *tú* en una reunión de negocios, las percepciones de los aprendientes fueron muy diferentes, ya que, a diferencia del ambiente laboral, jefe/empleado o futuro jefe/futuro empleado de las situaciones anteriores, dentro de una reunión de negocios puede que los ejes de superioridad, inferioridad, igualdad o solidaridad no estén completamente definidos. Dada la situación particular de negocios, los aprendientes tienen la certeza que pueden jugarse o intercambiar diferentes roles dentro del acto comunicativo según les convenga y, es por esto que, sus respuestas fueron muy variadas, ya que toman diversas posturas en la interacción verbal. Lo cual es muy interesante, ya que al no sentirse limitados por los ejes psicosociales planteados por Brown y Gilman (1960), los aprendientes

se valen de diversos usos de las formas de tratamiento para lograr su cometido y así, cooperar o no cooperar. A continuación, algunos ejemplos:

Entrevistador: imagina que estás en una reunión de negocios, los empresarios usan la forma *tú*, ¿tú cómo te sentirías con el uso de *tú* en esa situación?

A.US: Si estamos amigos no tengo problema, pero si no conozco no los conozco, no me gusta.

A.CH: En un negocio la forma usted es mejor y se podría usar la forma usted en un negocio porque creo que es una forma más respeto.

A.CH: Muy cómoda, nada raro, nada ofensivo porque en China en mi cultura está normal, está bien, por la edad nosotros tratamos con usted principalmente. Yo usaría usted con ellos porque quiero mostrar la cortesía no importa cómo me trata la gente desde mi punto de vista yo tengo que tratarles con mucha cortesía.

A.BR: Me parecería súper raro no lo aceptaría y, de hecho, no haría negocios porque me parecería ofensivo.

A.ID: En los negocios o con tus compañeros de trabajo la primera vez no deberíamos usar *tú* porque es un poco irrespetuoso porque no se conocen, además eso indica que la persona tiene buena educación, especialmente en situaciones formales porque los negocios son situaciones formales queríamos usar usted. Usar usted hay más probabilidad de hacer mejores negocios.

A.TR: Para mí estaría bien por qué mi amigo colombiano me dice que se puede usar *tú* y usted en muchas situaciones.

A.IN: Si me tratan de *tú* no tendría problema porque estoy aprendiendo la lengua.

Principalmente, los aprendientes se muestran en superioridad o en igualdad de condiciones, algunas veces solidarios, ya que dependiendo de sus objetivos comunicativos procurarán sacar mayor ventaja a medida que se configura la interacción.

Por otra parte, todos los aprendientes manifestaron el uso *tú* para el tratamiento entre jóvenes. Lo cual es típico de relaciones igualitarias y solidarias (Brown y Gilman, 1960).

Entrevistado: ¿entre jóvenes cuál es la forma que más se usa?

A.JP: *tú*, pero en todas formas diferentes también hay como 10 palabras que pueden usar y dependiendo de la región hay otras formas, pero gramaticalmente son un grupo de *tú*; japonés no tiene conjugaciones no hay diferencia entonces es diferente.

A.ID: *tú* siempre

A.CN1: generalmente, *tú*.

A.TR: tú.

A.IN: Principalmente, usamos tú.

Asimismo, los aprendientes manifestaron hacer mayor uso de la forma *tú* con su profesor de español, principalmente porque su profesor lo permitió. A continuación, algunos ejemplos:

Entrevistador: ¿qué forma usas con el profesor de español?

A.US: tú, porque en las primeras clases cuando utilicé usted, ella no le gusta esa forma, cada vez dijo: ¿estamos formal, por qué?

A.CH: la forma de tú siempre.

A.CN1: tú

Entrevistador: ¿y si es mayor?

A.CN1: tú, también. Desde cuando era niña hasta ahora en las en las escuelas tratamos a los profesores con tú en el sur de China.

A.BR: Las personas que hablan español en Brasil siempre tutean no manejan el usted por lo menos el 99 por ciento.

A.IN: tú, siempre pregunto, listo ahora tú y ellos se sienten cómodos; los españoles prefieren más tú y los latinoamericanos sí hacen diferencia entre tú y usted, por eso pregunto: ¿con cuál forma se siente mejor? La mayoría de mis profesores han sido españoles por eso estoy acostumbrado a usar tú.

Interesante discutir lo mencionado por este último aprendiente, es muy probable que tenga razón, los profesores de la mayoría de los aprendientes han sido españoles y por tal motivo el tuteo es muy común, mientras que con sus profesores hispanoamericanos podría no ser el caso. Tiene mucho sentido lo anterior porque esto muestra los tipos de relacionamiento que se ha mantenido en ambas latitudes hispanas debido a situaciones políticas, sociales, económicas y culturales que han configurado los diferentes usos, como afirma el aprendiente: “Los latinoamericanos si hacen diferencia entre *tú* y *usted*”. Es común escuchar a los aprendientes decir que, para llegar al uso de *tú* en Latinoamérica, este lleva más tiempo y es

más complejo su uso, a diferencia de España. Sería interesante ver si existe un tratamiento simétrico de la forma *vos-vos* (profesor-aprendientes) en comunidades voseantes o qué tipo de tratamiento se presenta.

A partir de estos datos se puede evidenciar que las percepciones de los aprendientes para el uso de la forma *tú* en situaciones consideradas formales va en progreso. Como se discute en este trabajo, el fijar reglas de usos o elaborar listas con los usos de acuerdo con la situación de manera prescriptiva no sería provechoso. Para este propósito, se recomienda que los usos de las formas de tratamiento funcionan a partir factores psicosociales, socioculturales y de valores pragmáticos propios de cada situación comunicativa donde los interlocutores intercambian roles dependiendo de sus propósitos comunicativos. Lo anterior va en consonancia con lo que propone Gumperz (1982) al establecer que los interlocutores de cualquier situación comunicativa pueden hacer uso estratégico de las formas de tratamiento como indicios de contextualización. Esto es, la alternancia de una forma de tratamiento a otra, lo cual permite hacer inferencias sobre reestructuraciones en el marco de la situación comunicativa.

#### **4.1.5 Percepciones sobre el uso de *vos***

Respecto a los usos de la forma *vos*, persiste la percepción, por parte de algunos aprendientes, de que esta forma es usada por personas con poca educación o que la forma *vos* hace parte del habla callejera (como en algún momento se llegó a considerar en España) Lapesa (1981). Podría pensarse que algunos aprendientes llegan a estas visiones por parte del contacto con hispanohablantes no voseantes quienes en su variedad han estereotipado el *voseo* de tal manera.

Entrevistador: Imagina que estás en la plaza de Bolívar cuando un vendedor de relojes se acerca y te dice: ¡vos podés mirar el reloj sin ningún compromiso! ¿qué piensas del uso de voz en esta situación?

A.ID: Está bien usar vos en esa situación y los vendedores tiene educación baja, entonces está bien.

Los aprendientes manifiestan no haber escuchado *vos* en Bogotá, salvo que en ocasiones con vendedores “ya que ellos tienen poca educación” (ACN2):

A.CN2: entonces con el uso de voz en esta situación a mí me parece nada extraño que un vendedor me trata de voz porque, pues, se utiliza mucho entre las personas que no tienen muchas informaciones educativas, yo puedo aceptar esta situación.

Claramente, *vosear* no tiene que ver con el nivel educativo, estas no son las percepciones del voseo en Hispanoamérica, por tanto, mucho se desconoce acerca de *vos*, es por este motivo que muchos aprendientes de ELE confunden *vos* con *vosotros*, considerando conocer *vos*:

Entrevistador: ¿Tienes algún comentario adicional sobre tú, usted y vos en Bogotá?

A.ID: Me siento raro cuando me llaman vos, pero es algo cultural, los extranjeros deberán usar voz, eso no es *vosotros* y estamos confundidos a veces.

Entrevistador: imagina que estás en la plaza de Bolívar cuando se acerca un vendedor de relojes y te dice: ¡vos puedes mirar el reloj sin ningún compromiso! ¿cómo te sientes con el uso de voz en esta situación?

A.JP: Eso no he escuchado mucho, pero bien si hablas y no me ofende ni nada.

Entrevistador: ¿responderías con vos?

A.JP: no, yo no aprendí cómo hablar en vos, con usted o tú.

Entrevistador: ¿cómo conociste vos?

A.JP: la persona que viene de España.

Entrevistador: ¿dónde lo aprendiste?

A.JP: no aprende mucho sobre la conjugación de vos.

Entrevistador: ¿cómo aprendiste que vos es la persona de España?

A.JP: como *vosotros*, vos leí algo del libro de clase de español que compré.

De acuerdo con el ejemplo anterior, podría incluso pensarse que los aprendientes consideren *vos* como el apocope de *vosotros*. Lo cual evidencia la falta de inclusión y manejo de esta forma en la enseñanza de ELE.

Por otra parte, frente a la claridad del uso diatópico de la forma *vos* algunos aprendientes manifiestan que *vos* es únicamente usado en España y no en América, algunos aprendientes con mayor conocimiento o contacto con la lengua afirman que *vos* es utilizado en diferentes países de Latinoamérica, en países como: Argentina, Uruguay, Colombia, Costa Rica y Nicaragua. Sin embargo, en general los aprendientes no poseen un conocimiento claro sobre los principales países o regiones donde se usa ‘vos’ en Latinoamérica. También, se evidencia poca precisión sobre Colombia, salvo pocos casos, no existen referentes claros.

De hecho, algunos aprendientes piensan que ‘vos’ no es muy común en Colombia:

Entrevistador: ¿Qué te enseñaron tus profesores respecto al uso de *vos* en Colombia?

A.CH: que en Antioquia se usa la forma *vos* y creo que en una otras partes también, pero en general la forma *vos* no es muy común en Colombia.

Estas percepciones de estos aprendientes podrían estar basadas en interacciones con hablantes nativos, amigos, compañeros, pareja o con profesores de ELE con opiniones parcializadas acerca de los usos diatópicos y diafásicos de la forma *vos*. Las cuales no representan la diversidad y complejidad de esta forma en el español hispanoamericano.

Por otra parte, en relación con el uso social de *vos*, cuando los aprendientes tenían conocimiento sobre este pronombre, mencionaban que su uso es el mismo que *tú*, lo cual es cierto, en algunas regiones se traslapan estas formas por razones históricas, políticas y sociales como se discute en el estado del arte (ver sección 4.1).

Además de esto, los aprendientes que afirmaron conocer la forma *vos*, al preguntárseles sobre su conjugación, afirmaban que se usa la misma conjugación del pronombre *tú*, lo cual en parte es cierto, pero no aplica para todas las conjugaciones verbales ni para todos los tipos de *voseo* existentes. Cuando se les pedía a los aprendientes que proporcionaran un ejemplo de la conjugación de *vos* lo hacían de manera creativa con formas como: A.ID: “vos sabe, vos, ¿cómo está?”.

Entrevistador: ¿sabes cómo usar vos?

A.TR: con los verbos es igual que él, ella, usted tercera persona la conjugación.

Es por esto que, con este trabajo se pone de manifiesto dirigir la mirada hacia a forma *vos* en la enseñanza de ELE, tanto en lo discursivo como en lo didáctico, ya que, para hacer pragmáticamente competentes a nuestros aprendientes, enseñar la forma también es necesaria, recordemos que existe una estrecha relación entre forma y significado, como también la hay entre lengua y cultura.

Se pensaría que la forma *vos* es atendida en países como Argentina, Uruguay, Paraguay principalmente voseantes, pero ¿qué hay de los demás países que usan esta forma a lo largo y ancho del territorio hispano?, ¿si es atendida? Con esto quiero decir que es momento de darle a la enseñanza y aprendizaje de *vos* mucha más atención, ya que no se le ha dado el protagonismo como identidad dialectal de millones de hablantes voseantes y, por otro lado, validar otro pronombre de tratamiento de comunicación perteneciente a la riqueza sociocultural del español.

A lo largo de estas líneas, se evidencia la visión estereotipada acerca del uso de la forma *vos* por parte de hablantes con poca educación, perteneciente al habla callejera. También se evidenció el desconocimiento y/o confusión de la forma *vos* con la forma *vosotros*. Igualmente, no se tiene claridad acerca de los usos diatópicos de esta forma en Hispanoamérica ni en Colombia. Por otra parte, se constató que no se sabe hacer uso de la conjugación de esta forma. Todo lo anterior, da cuenta falta de atención concedida a esta forma, para lo cual, se enfatiza por un tratamiento más cercano en el aula de ELE que dé cuenta de la riqueza sociolingüística y cultural de esta forma.

#### **4.2 Tratamiento en el aula y su reflejo en los manuales**

En esta sección se pretende evidenciar, desde la óptica de los aprendientes, cuál es el manejo dado a las formas de tratamiento en el aula de ELE en los manuales; indagar si estas formas están presentes o ausentes y si están presentes de qué manera; si su enseñanza es implícita o explícita, si el manejo que se le da en clase es discursivo o didáctico (discursivo se refiere a la explicación que provee el profesor y didáctico se refiere al uso de material que permita la enseñanza de estas formas) y, por último, conocer cuáles son las explicaciones u orientaciones acerca de estas formas. Todo esto, para dar cuenta del tipo de instrucción dada a los aprendientes y el aprendizaje y conocimiento que ellos poseen de los usos de estas formas. De esta manera, conociendo la realidad del aula de ELE, se podrá proponer lineamientos didácticos pertinentes que den cuenta de las falencias y necesidades encontradas y, así, se pueda atender y responder a estas carencias, contribuyendo con pautas que aporten a la enseñanza y aprendizaje de las formas de tratamiento de español de manera representativa.

En primer lugar, se puede evidenciar que la enseñanza de las formas de tratamiento en el aula es superficial, según lo afirma la siguiente aprendiente:

Entrevistador: ¿qué te enseñaron tus profesores sobre *tú*, *usted*, *vos*, *sumercé* en Bogotá?

A.CH1: no me enseñaron nada, su merced no lo mencionaron este uso, mencionaron las diferencias entre *tú* y *usted*, pero sólo que mencionarlo ya no profundizarlo; *vos* creo que se menciona una vez, en Argentina se usa *vos*.

Esto causa que los aprendientes no se sientan seguros ni cómodos haciendo uso de estas formas en diferentes situaciones. Es más, que no sepan cómo usarlas en la práctica social.

Por otra parte, en cuanto a cómo aprenden a usar las formas *tú* y *usted*, se evidencia que existe una primacía de *tú* sobre *usted* en cuanto a su aprendizaje como a su uso.

Entrevistador: ¿Cómo aprendiste a usar *tú* y *usted*?

A.HU: cuando uno se empieza con español siempre empieza con tutear a todo el mundo hasta que llegas a un nivel donde *tú* dices deberías usar *usted*.

Lo interesante de este comentario es la conciencia social y pragmática que va desarrollando el aprendiente a lo largo de su proceso de aprendizaje, se da cuenta que con el tiempo y a mayor conocimiento de la lengua, las personas lo toman más en serio y es cuando sabe que debe hacer uso de otras formas en diferentes situaciones porque ya no es el estudiante de nivel inicial que usa principalmente *tú* y la sociedad puede aceptarlo porque está aprendiendo la lengua. Sin embargo, a este nivel la misma sociedad le exige otros comportamientos verbales que el estudiante al percatarse de ello, tarde que temprano debe comenzar a implementarlos en sus interacciones verbales.

Al mismo interrogante, otros aprendientes mencionan que aprendieron a usar *tú* y *usted* a semejanza de su lengua materna:

A.CH: 1º como en alemán.

El problema del asunto es que los usos sociales de estas formas en ambas lenguas y culturas no corresponden debido a factores sociolingüísticos, culturales y pragmáticos propios de cada comunidad, lo cual genera múltiples, choques, malentendidos, frustraciones al aprendiente, como se discute en este trabajo, no solo a nivel afectivo, que de hecho es un factor interviniente, pero además la consecución de sus logros con la lengua y el hecho del cuidado de la imagen pública (face) (Brown y Levinson, 1987) de nuestros aprendientes, ninguna persona quisiera ser ignorada, menospreciada, burlada por no saber hacer uso la lengua en diferentes escenarios sociales.

Por otra parte, parece ser que esta tendencia sobrepasa nacionalidades y culturas:

A.CN1: me enseñaron en China los profesores chinos que correspondía al mismo en chino. Si los profesores no proveemos a nuestros estudiantes con información clara acerca de los usos sociales de las formas de tratamiento del español, nosotros que tenemos una estrecha relación y conocimiento de la lengua, el asunto se agrava en la formación de profesorado de profesores de ELE en sus propios países porque, evidentemente, este conocimiento es el que van a llevar a sus aulas y esto se replicará en sus estudiantes y así, de manera sucesiva. Entonces, el reto es bastante grande al momento que decidimos enseñar español y aún más, es nuestra labor dar pautas claras sobre los tipos de tratamientos y relacionamientos sociales de una comunidad tan grande como la hispana.

En este orden de ideas, lo que se quiere es dejar de escuchar este tipo de respuestas por parte de nuestros aprendientes:

A.JP: en la escuela, yo *como*, tú *comes* en conjugación igual que usted.

A.TR: con la gramática del español.

Ahora bien, en cuanto al manejo de las formas de tratamiento en prácticas de enseñanza por parte de los docentes en el aula de ELE, en primer lugar, se evidencia que el manejo que se da es discursivo, caracterizado por ser más implícito que explícito, como se muestra a continuación:

Entrevistador: ¿qué te enseñaron tus profesores respecto a *tú, voz, sumercé y usted*?

A.HU: nos explica la profesora de español, si en su propio idioma existe usted formal, entonces uno dice ¡Ah okey! es lo que en mi idioma entonces empecé a utilizar como las leyes en mi propio idioma.

Esta orientación y/o explicación brindada al estudiante es peligrosa, ya que la profesora está asumiendo de por sí, que la forma usted y su equivalente funcionan de la misma manera en ambas lenguas y aseverar esto es bastante complejo. Por lo que se puede inferir, la profesora no conoce la lengua de su estudiante, pero, aun así, lo orienta a que use esta forma de esa manera. El discurso de la profesora puede entenderse como una práctica simple para evitar el tema y no profundizar en este, ya que puede que no tenga conocimiento del asunto o, tal vez, no le parezca que sea relevante para el alumno. Cualquiera que sea la razón, esta explicación verdaderamente deja al aprendiente expuesto a experimentar cualquier tipo de falla en la comunicación real de la lengua, primero, porque no sabemos qué tan distintas sean las nociones y usos sociales y pragmáticos del *usted formal* en la L1 y C1 y, por otro lado, este uso de usted no es el único presente en el español.

Por otra parte, de acuerdo con las percepciones de los aprendientes, se evidencia que las explicaciones por parte de los profesores tienden a hacer encajar los usos de las formas de tratamiento en compartimientos que se oponen entre sí, con etiquetas *de informalidad vs formalidad*, como se muestra a continuación:

A.CH: que usted, sumercé formal, tú y vos más informal.

A.ID: Tú, informal, usted personas mayores, la situación formal y vos es una forma de llamar tú.

A.BR: en España tú es informal y ustedes formal; *vosotros* es informal y usted y ustedes es formal y que en América cambia teniendo en cuenta el lugar, pero no puedo afirmar porque Latinoamérica es muy diversa.

Como se sabe, al hablar de etiquetas de *informalidad vs. formalidad*, estos son conceptos extremadamente amplios que culturalmente albergan una inmensidad de constructos culturales que difieren entre culturas, además de no ser los únicos factores que determinan los usos sociales de las formas de tratamiento.

Por otra parte, se evidencia que el manejo de estas formas en el aula por parte de los profesores es muy superficial y no existe un trabajo o desarrollo didáctico más allá de los manuales, lo cual es muy poco. Los profesores no crean y/o diseñan sus propias actividades para trabajar este tema en clase:

A.CN2: sobre vos y sumercé sólo mencionaban la profesora y hablando de tú y usted sólo uno nos enseñaba la regla más normal cómo acaba de decir tratamos usted los mayores.

Como se ve en este comentario, no podría asegurarse que existiera “una regla más normal” lo que ha sucedido es que se han acotado ciertos usos a ciertas formas, los cuales se han convertido en visiones estereotipadas de los usos de las formas de tratamiento, para lo cual cualquier uso no convencional de estas formas, resultaría siendo “anormal”.

A.JP: vos no me enseñaron, usted, tú cómo como en el libro, sumercé como estudiamos en contexto sociocultural, lo vimos en clase.

Como se ve, tan sólo en algunas ocasiones se hace mención del pronombre *vos* y/o a la forma *sumercé*. Los aprendientes manifiestan que las formas se mencionan en algún momento de la clase, pero eso es todo. En las participaciones de los aprendientes se logra percibir su

frustración y se puede inferir que les gustaría que hubiera mayor tratamiento de estas formas en el aula.

A.ID: pues no mucho, lo que me explicaron mis profesores en Bogotá fue lo mismo que se encontraban los libros, pero explicaron algo sobre vos, pero muy poco, tiene que ver con el origen de pronto no es un rolo, de otra parte, no de Bogotá.

Por otro lado, del comentario del siguiente aprendiente se puede discutir que las formas de tratamiento apenas son vistas en los niveles iniciales y que estas no requieren retomarse a medida que se va adquiriendo mayor destreza con la lengua. Pareciera que en el aprendizaje de estas formas todo estuviese dicho desde un primer momento y que con ello fuera suficiente:

A.TR: es un nivel B2, empezamos directamente con tiempos, con algunos más difíciles temas, entonces no.

Igualmente, cabe resaltar la observación del siguiente aprendiente: A.IN: Lo mismo que aprendí, hay personas en Colombia que prefieren tú o usted, *lo puedes ver en sus caras*. Aquí es donde todo cobra sentido, sin haber el interlocutor expresado ningún desagrado verbalmente, por medio de un factor extralingüístico el estudiante reconoce que ha habido una molestia en su interlocutor y, por ende, en la comunicación, también sabe que puede que la comunicación ya no siga su mismo camino y puede que su objetivo comunicativo no sea logrado. Entonces, es mostrar a profesores y aprendientes cómo el uso apropiado de estas formas de relacionarse con el otro, puede llevarlos a tener interacciones sociales exitosas, donde sepan analizar y servirse de todos los indicios de contextualización de la comunicación en la interacción verbal, para saber sortear cualquier inconveniente dentro del acto comunicativo y poder

reorientar y/o encaminar la consecución de su intención comunicativa, haciendo uso de su competencia pragmática como hablante social e intercultural.

Por otra parte, como se mencionaba la diada informalidad / formalidad, también se encontró que dentro de las explicaciones de los profesores son tenidos en cuenta los factores de *cercanía* y *distanciamiento* para el uso de tú y usted. Cabe aclarar que estos conceptos sólo definen los usos de estas formas parcialmente. No se encontraron explicaciones acerca de los usos de vos ni de sumercé. A continuación, algunos ejemplos:

Entrevistador: ¿puedes contarme una situación en donde el uso de tú, vos, usted y sumercé corresponde con la explicación recibida en clase?

A.CN1: instituciones formales usted entre las personas que conocen por 1ª vez conoce y me salió bien entre amigos tú, conocidos usar tú está bien me salió bien porque no nos enseñaron sumercé y vos.

A.BR: Yo nunca tuve instrucción en clase sobre sumercé ni sobre usted que no fuera español; sería tratar por usted a un profesor por respeto y de tú a un compañero.

En este último ejemplo, presentado a continuación, se hace un acercamiento al *ustedeo de familiaridad*, puede ser un indicio, pero su uso abarca muchas más relaciones, no sólo la relacionada al trato íntimo con la familia y puede que el estudiante no lo perciba de esta manera, sino como un trato de respeto.

A.JP: sí, tú amigos, usted con las personas no conocidas, mucho en Bogotá en Cundinamarca. En Colombia es muy común usar usted con los miembros de su familia eso me explicaron, también decía que sumercé es muy común en Cundinamarca y Boyacá.

Por otro lado, al preguntárseles a los aprendientes por situaciones de los usos sociales de la vida real que no correspondieran con la explicación recibida en clase, manifestaron que lo que se trabaja en clase acerca de los usos de estas formas es tomado de los libros, pero que en la práctica social los diferentes usos de estas formas les generan muchas inquietudes. Entre ellos se destacan el *ustedeo de cercanía* entre amigos y el uso de usted por parte de un niño hacia sus padres. Puede que haya algún aprendiente que piense que los niños únicamente tutean porque están muy pequeños para saber usar usted o, simplemente, porque así funciona en su lengua y cultura nativa. A continuación, algunos ejemplos.

Entrevistador: ¿puedes contarme una situación en la que el uso de tú, voz, usted y su merced no corresponde con la instrucción recibida en clase?

A.JP: no, pero hay que entender el contexto social porque lo que aprende en clase es algo que sale del libro, pero en realidad es diferente dependiendo del contexto social, de la situación y esto hay que aprender.

A.CH: sí, por ejemplo, que cuando unos hombres son amigos entre ellos usan tú, pero en relaciones muy cercanas también entre hombres usan la forma usted.

A.CN1: Los hablantes de español hacen usos muy distintos de tú y usted. Unos te tratan de tú y otros de usted y no sé por qué.

A.IN: el niño hablando con su mamá, le dice usted.

A partir de esta discusión, se pudo evidenciar que sería pertinente dar explicaciones claras acerca de los usos de estas formas por parte de los profesores; no solo centrarse en las formas *tú y usted*, pero cada vez más generar más espacios en clase para inclusión de voz y sumercé. Se sugiere no evitar este tema en clase, sino que sea una oportunidad para aclararlo; si no se conoce mucho sobre el tema, indagar, esta investigación puede ser un insumo, al igual que la bibliografía usada para este. También, sería pertinente crear o adaptar materiales y recursos para hacer más claros estos usos a los estudiantes en su práctica social y tener presente que

el uso de estas formas no es algo que se aprende una vez en un único momento, sino que su enseñanza debe ser cíclica de acuerdo con la progresión de los aprendientes.

Por otra parte, en cuanto a la presencia y el manejo de las formas de tratamiento en los manuales de ELE de acuerdo con la percepción de los aprendientes, en primer lugar, se evidencia que la explicación referente a los usos de estas formas en España está presente, sin embargo, en relación con los usos en América, la información es muy poca, no va más allá de pequeños recuadros que mencionan cierta particularidad, como se muestra a continuación:

Entrevistador: ¿En cuanto a los libros trabajados en clase, has encontrado explicaciones o ejercicios que te ayuden a comprender el uso de estas formas (tú, usted, vos y sumercé)?

A.BR: Depende, en lo referente a España 100 por ciento, en lo referente a cualquier otro lugar casi casi 10 por ciento algunos traen algunos mensajes; existe una cosa llamada voseo en tal lugar.

Por otro lado, los aprendientes afirman que principalmente se explican las formas de tratamiento tú y usted:

A.CH2: el libro dice que en España utiliza tú muchas veces el pronombre tú en lugar de usted porque usted es solamente para cuando tratamos con el pronombre a los mayores y a los ancianos.

Esta explicación es muy elemental y poco o nada contribuye al uso y funcionamiento de estas formas en sus usos sociales reales.

Igualmente, comentan que es muy poca la información que se ofrece a los estudiantes:

A.IN: tú y usted no hay concepto, tampoco Información tan profunda.

Se podría decir que la mera descripción de *tú informal* y *usted formal*, ya la conocen, en algunos casos, de sus lenguas maternas, entonces verdaderamente no están recibiendo información nueva que sea de provecho.

Además, manifiestan los aprendientes no a haber encontrado explicación alguna relacionada con las formas *vos* y *sumercé*:

Entrevistador: ¿has encontrado explicaciones en los libros sobre *vos* y *sumercé*?

A.CN1: No

A.CH: La forma *sumercé* nunca he visto en un libro no en una forma teórica es una forma más práctica.

A.CN2: el libro que yo aprendo tenía la explicación de *tú* y *usted*, pero de *vos* y *sumercé* no hay explicación, ni mención.

Salvo un estudiante menciona haber visto *vos*:

A.ID: *Tú*, informal, *usted* personas mayores, la situación formal y *vos* es una forma de llamar *tú* como en Argentina, el Salvador, Ecuador.

Adicionalmente, otros aprendientes manifiestan no haber encontrado explicaciones acerca de ninguna de las formas de tratamiento:

Entrevistador: ¿qué has visto en los libros de español sobre *tú*, *usted* y *vos*?

A.TR: No he visto explicaciones.

Ahora bien, en cuanto a los ejercicios propuestos para trabajar estas formas, se evidencia que la tendencia es hacia completar las conjugaciones de estas formas, pero más allá de eso, no hay ejercicios que sitúen al estudiante en la práctica social de estas formas proveyendo escenarios o algunas situaciones para ilustrar cómo usarlas:

Entrevistador: ¿Hay ejercicios o actividades con *tú* y *usted*?

A.ID: hay una frase incompleta deberías completarlo o la conjugación del verbo, deberías ver la conjugación, principalmente en el nivel inicial, ejercicios muy sencillos.

A.TR: punto punto punto tú y un verbo y yo necesito cambiar este verbo de acuerdo con tú, de acuerdo con usted y con el tiempo.

Además de esto, manifiestan no haber visto ejercicios de *vos*:

Entrevistador: ¿hay ejercicios con *vos*?

A.TR: no he visto *vos*.

A partir de esta discusión, se puede concluir que la presencia de las formas de tratamiento en los manuales de español no es significativa; existen principalmente explicaciones de las formas *tú* y *usted* y de su uso principalmente en España, existe muy poca mención al pronombre *vos*, no más allá a manera de notas o pequeños recuadros con muy poca información y en cuanto a la forma *sumercé* no se encontró ninguna mención. Por un lado, la enseñanza del español de España prepondera por encima de las demás variedades; los usos de *tú* y *usted* en América varían considerablemente, pero estos no son tenidos en cuenta; no se hace mención al *ustedeo de confianza* en los manuales (Ospina, 2017); el pronombre *vos* no es muy nombrado; el *voseo* tan extenso en número de hablantes; tan diverso en su paradigma verbal y en sus usos sociales, es dejado de lado y, por último, la forma *sumercé*, siendo una forma característica del español en Colombia, no se evidencia mención alguna en los manuales por parte de los aprendientes.

En cuanto a los ejercicios, se evidencia que se plantean actividades para trabajar las conjugaciones de las formas *tú* y *usted*, no se encontraron ejercicios ni actividades para *vos* y, por otro lado, los tipos de ejercicios encontrados apuntan al desarrollo de la competencia lingüística del alumnado, sin embargo, no se evidenció ningún ejercicio y/o actividad que apuntara al desarrollo de las competencia sociolingüística y pragmática en los estudiantes. Así las cosas, *no fue posible hallar alguna explicación, actividad o ejercicio que diera cuenta*

*de los usos sociales de estas formas en la práctica social.* A partir de las percepciones de los aprendientes, es así como se evidencia una apremiante necesidad de incluir contenidos acerca de los usos sociales estas formas de manera más general.

### **4.3 Formas de tratamiento, dificultades y estrategias comunicativas de los aprendientes**

Teniendo en cuenta las percepciones de los aprendientes sobre los usos de las formas de tratamiento y el manejo otorgado a estas formas en el aula de ELE. Pasará a discutirse las dificultades que han encontrado los aprendientes respecto a los usos sociales de estas formas y las estrategias comunicativas que ponen en práctica, ya sea que ellos mismos dieron con ellas en su propio proceso de análisis y reflexión como aprendientes de ELE o con base a lo explicado por su profesor o por parte de algún tercero (compañero, amigo, pareja, etc). Para posteriormente, poder nutrir los lineamientos didácticos con base en los hallazgos encontrados y, así, poder solventar las dificultades existentes en relación con el uso de estrategias comunicativas por parte de los aprendientes, para luego proponer otras que sean de gran ayuda en la práctica social.

Una de las dificultades más grandes a las que se enfrentan los aprendientes de ELE en Bogotá, tiene que ver con el hecho de al estar ellos inmersos dentro del contexto sociocultural de la lengua y al interactuar continuamente con muchos hispanohablantes en su día a día, están continuamente aprendiendo la lengua y la cultura, por lo cual prestan bastante atención no sólo a lo que trabajan en clase, sino a toda la información que puedan incorporar a su aprendizaje en la práctica social, el problema radica en que, no sé si sea un factor cultural propio, pero muchos bogotanos consideran conocer ampliamente el español, cuando puede no ser cierto, y están proveyendo a los aprendientes con información acerca de los usos de

estas formas en Bogotá y/o Colombia que en muchas ocasiones no es acertada, ya sean amigos, su compañero sentimental, algún conocido, todos de origen colombiano, lo cual lleva a los aprendientes a generar hipótesis y hasta creencias sobre los usos de estas formas, que pueden no ser correctos, y posteriormente las hagan sus propias percepciones. Las generalizaciones que aprenden a veces no son tan apropiadas por lo dinámico que es el uso del lenguaje.

Entrevistador: imagina que estás en una reunión de negocios, los empresarios usan la forma tú, ¿tú cómo te sentirías con el uso de tú en esa situación?

A.TR: Para mí estaría bien por qué mi amigo colombiano me dice que se puede usar tú y usted en muchas situaciones.

Entrevistador: ¿tienes algún comentario adicional sobre las formas de tú y usted en Bogotá?

A.CH 1: la experiencia que tuve allí no es igual que me dijo la gente, la gente dice que en Bogotá se trata mucho con *usted* más que *tú*, pero lo que yo viví me trataron más tú que usted, por lo menos casi todo el mundo me trataba con tú. Una colombiana que viene a China, me dijo que en Bogotá se trataba más con usted, ella es periodista.

El llegar a la conclusión de que se usa una forma más por encima de otra, implicaría llevar un estudio a gran escala.

El problema radica en que estas visiones son estáticas e inamovibles y esto los puede llevar a cometer graves errores en la comunicación. Es por esto que se enfatiza en dar cuenta de la diversidad de los usos y la variabilidad con la que se pueden manifestar estas formas en la comunicación. A su vez, esta investigación propende ser insumo de esa formación docente que dé luces sobre este tema, del que muchos docentes creerían saber claramente o al que evitarían por considerarlo muy complejo.

Otra de las grandes dificultades a las que se enfrentan los aprendientes es la falta de espacios para conocer más acerca de los usos de estas formas en el aula, ya que no es un tema de gran relevancia, en el que no se profundiza. Además, dentro de los manuales, no se

presentan apartados ni secciones *dedicadas* a su enseñanza y aprendizaje. Según como lo manifiesta el siguiente aprendiente:

A.CN1: Siento los profesores enseñan teoría no funciona perfecto porque hay muchísimas situaciones, en los libros así encontrar ejercicios explicaciones que te permitan comprender el uso de *usted*, *vos*, *usted* y *sumercé* no, ni siquiera existe un ejercicio entre *tú* y *usted* mi libro que se destaca en China definición *tú* *usted* en chino *tú* se usa algunas situaciones y *usted* en otra situación pero me parece muy general sinceramente no sirve tanto y tampoco hay ejercicios muy concretos para practicarlo y conocer más.

Ahora bien, en cuanto a las estrategias puestas en práctica por parte de los aprendientes para solventar los vacíos conceptuales acerca de las formas de tratamiento y las posibles fallas en la comunicación que puedan presentarse, en primer lugar, la forma *usted* puede servir como estrategia comunicativa para facilitar procesos de comunicación. Funciona como un elemento válido para interactuar pragmáticamente en situaciones de duda o inseguridad acerca de cuál forma es más apropiada usar por parte de los aprendientes:

Entrevistador: ¿Has tenido dificultades para diferenciar los usos de *tú* y *usted*?

A.CH: a veces no estoy seguro, cuando no estoy seguro es mejor estar *usted*.

A.BR: acá en Bogotá con *usted* uno nunca se equivoca, hay posibilidad de error con el *tú*.

El ejemplo anterior está relacionado con lo propuesto por Blas Arroyo (2005) quien establece que el uso de *usted* está ritualizado en situaciones comunicativas donde no se presenta una historia conversacional previa con el interlocutor.

Otra de las estrategias que los aprendientes de niveles iniciales e intermedios usan, es el uso de *tú* por encima del uso de *usted*, ya que manifiestan que la conjugación de *tú* se aprende primero, se mecaniza primero y, por lo tanto, se facilita más usarla. Mientras que el momento en que conocen la forma *usted* es posterior a la forma *tú*, es más complicado pensar en una nueva forma gramatical, su conjugación y su apropiado uso y, es por esto que los

aprendientes deciden recurrir a la forma *tú*, la cual ya está automatizada. Sin mencionar que este proceso es aún mucho más complejo para aprendientes que son hablantes de lenguas que no poseen desinencias verbales.

Entrevistador: ¿Has encontrado explicaciones en los libros sobre vos y *sumercé*?

A.CN1: No, otra cosa es que los aprendices que no manejan el español muy bien creo que usan *tú* más que *usted* porque la conjugación de la persona 3<sup>a</sup> es más difícil que la 2<sup>a</sup>. Al principio usaba siempre *tú* que *usted* solamente porque es más fácil conjugarlo.

Otros aprendientes afirman que usarían la misma forma con la que fueran tratados.

Entrevistador: ¿has tenido alguna dificultad para diferenciar los usos de *tú* y *usted*?

A.US: más o menos no, la situación en la mayoría de las situaciones utilizar lo mismo de la persona con la que estoy hablando porque es más fácil.

A.CH: no, porque ellos saben lo mejor correcto, yo extranjero voy a responder en la misma manera.

Esta estrategia podría guiar a los aprendientes a hacerse una idea sobre los usos de las formas de tratamiento en su contexto social, sin embargo, lo que se quiere es que los aprendientes sean capaces de discernir qué formas usan dependiendo de la situación comunicativa y de cómo se quieran mostrar en relación con su interlocutor. Esto, teniendo en cuenta que ya conocen y poseen un bagaje acerca de los usos sociales de las formas de tratamiento del español apoyados en sus clases de ELE.

Otra de las estrategias comunicativas de las que los aprendientes hacen uso es el hecho de usar *usted* para situaciones formales y *tú* para situaciones informales, como pudo haber visto en los manuales o en la explicación de su profesor, el problema es que esta distinción no da cuenta de la variabilidad de los usos de estas formas. Por dar un ejemplo, el hecho de hablar con un vecino, esta situación de comunicación, ¿puede ser formal o informal? Entonces se trata de analizar bajo ¿qué criterios?, seguramente, primero la edad, luego el tipo

de relación con el interlocutor (cercano/distante), posteriormente, el tiempo de conocerse y, finalmente, la jerarquía social, etc. Lo cual variará de acuerdo de las percepciones, el nivel y la experiencia con la lengua por parte de los aprendientes:

Entrevistador: ¿Cómo has hecho para resolver esas dificultades?

A.HU: siempre yo miro una situación que es formal usted, si no es formal tú, lo más simple. En relación con la anterior estrategia comunicativa, otro aprendiente define de manera más clara el uso de las formas tú y usted, sirviendo de los ejes de superioridad, inferioridad, igualdad y solidaridad, planteados por Brown y Gilman (1960).

Entrevistador: ¿Cómo sabes cuándo usar tú y cómo sabes cuándo usar usted?

A.CN2: cuando hablo con la persona de la misma edad en el trabajo, cuando hablo con un inferior uso tú, cuando se trata del mayor, de mi superior normalmente utilizo usted.

Al hacer uso de estos referentes puede que haga un uso de estas formas más apropiado con la situación comunicativa. Sin embargo, hace falta mayor instrucción en relación con los usos de *usted vos y sumercé*.

Por otro lado, una de las estrategias comunicativas más interesantes de los aprendientes, es querer mostrarse solidarios e igualitarios con sus interlocutores, buscando hacer uso de la cortesía positiva por medio de la forma *tú*. “La aspiración de que los deseos de uno sean atractivos al menos para algunos de los demás”. (Brown y Levinson, 1978, p.67). De esta manera, se apoyan de esa noción de *cohesión social* de esta forma para relacionarse mejor con el otro, obtener una mejor respuesta de este y lograr así, su cometido comunicativo:

Entrevistador: si una persona te pregunta: ¿te puedo decir tú o usted?, ¿qué respondes?

A.JP: respondería tú, más fácil, más sociable, más amigable, más cercano.

A.TR: tú porque para crear cierta relación entre la persona y yo.

A.IN: tú, porque para mí la forma tú crea un ambiente muy cómodo, entonces tú.

De acuerdo con lo anterior, diferentes interpretaciones pueden configurarse: se puede decir que los aprendientes se sienten bastante cómodos usando esta forma, su uso no les inquieta y se sienten muy seguros al usarla; el uso del tú para las mayoría de las situaciones comunicativas representa su identidad dialectal; propenden hacia el uso del tú debido a los cambios sociales de igualdad y solidaridad que se presentan en el mundo hispano, donde el pronombre tú hace referencia a la cohesión y proximidad grupal, e incluso vendría a denotar *cortesía* (Blas Arroyo, 2005, p. 313). También se podría concluir que, al no haber suficiente claridad frente al uso social de estas formas, los aprendientes optan por la forma más común al momento de interactuar con hispanohablantes.

Por último, se evidencia que la estrategia más importante para solventar las dificultades comunicativas en la interacción y para conocer el funcionamiento de los usos de las formas de tratamiento del español, es la práctica social. Esta provee el conocimiento real de los usos de estas formas:

Entrevistador: ¿y cómo has resuelto estas dificultades?

A.BR: conviviendo, así de sencillo, conociendo nuevas personas, necesito vivirlo para sentir.

De acuerdo con esta última percepción, la instrucción explícita acerca de los usos sociales de estas formas, donde el docente tenga el conocimiento suficiente, además se ayude de los manuales y también, use material auténtico para la enseñanza del uso de estas formas, más la reflexión continua sobre la práctica social, llevará al estudiante a generar un mayor conocimiento y un apropiado uso de estas formas en la interacción verbal. Entonces instrucción explícita junto con el análisis y la reflexión de la práctica social de estas formas sugiere un buen camino para su enseñanza y aprendizaje.

A lo largo de esta discusión, en cuanto a las dificultades, se evidenció que visiones estáticas y estereotipadas de los usos de las formas de tratamiento están muy presente en el aprendizaje de estas formas, las cuales son reproducidas por los aprendientes. Además de esto, los espacios en la clase para la enseñanza y aprendizaje de estas formas son muy escasos. Por otra parte, en relación con las estrategias que ponen en práctica se encuentran: hacer uso de *usted* en momentos de inseguridad; hacer uso de *tú* como forma de más fácil acceso y dominio en el aprendizaje de español y para mostrarse solidarios e igualitarios frente a sus interlocutores. Por último, se evidenció que el contexto social es un gran insumo para conocer el funcionamiento social y pragmático de estas formas, del cual los estudiantes se sirven para hacer uso de estas.

## 5. Conclusiones y lineamientos didácticos

En este capítulo se abordan las conclusiones de este estudio, así como los lineamientos didácticos para la enseñanza y aprendizaje de los usos de las formas de *tratamiento tú, usted, vos y sumercé* que tengan en cuenta la multiplicidad de factores que intervienen en su funcionamiento y uso, fruto de esta investigación.

En primer lugar, en la actualidad y desde la perspectiva de los aprendientes que participan en este estudio hay diferentes áreas en las que se puede mejorar la enseñanza de las formas de tratamiento en español. Una de estas tiene que ver con generalizaciones y categorizaciones estáticas que deben ser matizadas o al menos flexibilizadas. Por ejemplo, los aprendientes de ELE tienden a dar por sentado que las formas *tú* y *usted* se usan para contextos de cercanía y distancia respectivamente. Sin embargo, como se ha argumentado en este estudio, usar la forma *tú* no necesariamente implica una situación de cercanía, esta puede representar situaciones de simetría entre hablantes en manifestaciones de igualdad, solidaridad o cortesía (Blas Arroyo, 2005). Es decir, son variadas y diversas las situaciones en que cada una de las formas de tratamiento pueden ser usadas y, a veces, como profesores tendemos a encasillar estos usos de manera que simplifican, tal vez demasiado esta dimensión pragmática.

Por otra parte, en cuanto al uso del *ustedeo de familiaridad*, algunos aprendientes saben que el uso de *usted* simétrico está presente en algunas familias y entre algunos amigos, sin embargo, se continúa desconociendo que esta forma puede presentarse en otras relaciones íntimas, como la relación de pareja o para reprender a alguien (Sánchez, 2003) y, aún más, que esta forma hace parte de la identidad dialectal de muchos hispanohablantes donde esta forma hace las veces de *tú*, para hablantes principalmente tuteantes. El conocer *el ustedeo de*

*familiaridad y coloquial*, el cual es usado por muchos hispanohablantes y de gran rentabilidad comunicativa en Colombia y en Hispanoamérica (Costa Rica, Venezuela, Bolivia), (Ospina, 2017), suscitaría en los aprendientes alcanzar un desarrollo en su competencia comunicativa, el cual va a facilitar muchas interacciones de los aprendientes con hispanohablantes.

En relación con las formas *vos* y *sumercé* se ha podido evidenciar que están mayormente desatendidas en la enseñanza de ELE, tanto en los manuales como en el discurso y desarrollo didáctico por parte de los profesores en el aula, pareciera que en el español únicamente se hiciera uso de *tú* y *usted*. Los aprendientes confunden unas formas con otras, piensan que *vos* es la misma forma que *vosotros*, *vos* puede ser confundido como el apocope de *vosotros*; que el uso de *sumercé* es algo antiquísimo. Esta desatención causa que los patrones de uso de las formas de tratamiento provenientes de la L1 de los aprendientes se transfieran al español y esto provoque choques, malentendidos, interacciones poco exitosas y hasta estereotipos. Al no haber suficiente instrucción, los aprendientes consideran que aprenden más en la práctica.

Esta investigación no pretende sugerir que nuestros aprendientes sean expertos en el asunto, sin embargo, es importante que tengan claros factores diatópicos, difásicos, diastráticos y diacrónicos de las formas de tratamiento que intervienen en sus usos. Imaginemos por un momento para el caso del voseo, que un aprendiente escuchase formas como: *tu tenéis*, *vos tenés*, *tu tenés*, *vos tienes*, *vos tenís*, *vos tenéis*, *tú tenís*. Formas totalmente posibles dentro del mundo hispanoamericano que posiblemente afecten la comprensión y, por ende, la comunicación de nuestros aprendientes con muchos otros hispanohablantes. De esto, la imperiosa necesidad de otorgar mayor prioridad a la enseñanza de *vos*; las transacciones humanas han cambiado mucho y ahora es muy probable que

nuestros estudiantes se enfrenten ante estos tipos de hablantes, ya que dos terceras partes del mundo hispano son voseantes. (María Vaquero, 1996)

En relación con lo anterior, al igual que *vos*, la enseñanza y aprendizaje de *sumercé* es importante para los aprendientes, ya que afirman que es importante conocer y saber usar estas formas para interactuar mejor con los hispanohablantes y desenvolverse mejor en la cultura.

La cuestión en este punto es, si se ha venido proponiendo la indisoluble relación entre lengua y cultura y su estrecha relación en la enseñanza y aprendizaje de ELE, trabajar estas formas concienzudamente en clase es vital para el desarrollo eficaz de la competencia comunicativa de nuestros estudiantes y de las demás sub-competencias. De esta manera atender las formas de tratamiento propias de la variedad local, no quiere decir hacer a un lado las otras formas de otras variedades, ya que sin este conocimiento la apropiación, manejo y uso de la lengua en diferentes contextos se verá limitado.

En general, si los hispanohablantes tienen conocimiento de las otras formas de tratamiento que usan los demás hispanohablantes, aunque no las usen, y puede que, en interacciones con otros hispanohablantes, dependiendo del contexto, cambien las formas que usan por otras o que las mantengan por motivos identitarios. Esto es lo que se quiere con los aprendientes de español, que al igual que los hablantes nativos, conozcan las formas de tratamiento del mundo hispano y sean conscientes de cómo, cuándo y por qué se usan y ellos mismos hagan uso de sus formas de tratamiento de acuerdo con sus propósitos comunicativos y su identidad dialectal como hablantes del español. Si está comprobado que el *ustedeo de familiaridad y coloquial* ha causado sorpresa entre los mismos hispanohablantes (Ospina,

2017), al evidenciar que los usos de *usted* varían a los usos de *usted* convencional, imaginen lo que puede ocurrir en los aprendientes de español.

Es por esto, que una instrucción cercana a la realidad de los usos sociales de las formas de tratamiento en español, de por sí que facilitará los procesos de comunicación de nuestros aprendientes.

En relación con lo anterior, el nivel del alumno no es un factor determinante que indique que estos sean pragmáticamente competentes en los usos de las formas de tratamiento, se evidenció que alumnos de nivel avanzado pueden conocer las formas *vos* y *sumercé*, aunque no necesariamente, pero más allá de conocerlas, no saben cómo usarlas, no sabrían como elaborar una oración usando estas formas. Por otro lado, la estadía en Bogotá podría ayudarles a familiarizarse con estas formas, sin embargo, si no se presenta en el aula una instrucción explícita sobre estas formas, puede, muy seguramente que los aprendientes las ignoren, lo que no se conoce, no puede ser percibido ni decodificado, de acuerdo con la teoría lingüística y el procesamiento del input (Alonso, 2004).

Ahora bien, en respuesta a los objetivos de esta investigación, en primer lugar, en cuanto a las percepciones sobre los usos de las formas de tratamiento por parte de los aprendientes, prima la edad del interlocutor, esta variable define principalmente el uso de *usted* para personas mayores o el uso de *tú* para personas de la misma edad o menores. En segundo lugar, los aprendientes tienen en cuenta el tipo de relación con el interlocutor, este está dado por el tiempo que llevan de conocerse, si la relación es cercana el uso de *tú* es apropiado y si no existe mucha cercanía el uso de *usted* es esperado. En tercer lugar, los

aprendientes tienen en cuenta la jerarquía social dentro del acto comunicativo, la cual le proporciona a la situación el nivel formalidad o informalidad a tener en cuenta.

El uso de *tú* por parte de las percepciones de los aprendientes está dado por situaciones de cercanía, informalidad, igualdad y solidaridad. En cuanto al uso de *usted*, este está presente en situaciones de cortesía, respeto, formalidad, distanciamiento, no solidaridad y superioridad. Respecto a los usos de *vos*, los aprendientes manifiestan ser los mismos de la forma *tú*. En relación con la forma *sumercé*, esta es usada en situaciones de gran respeto y cortesía, es usada por hablantes mayores.

Respecto al uso del pronombre *tú*, se evidenció la tendencia proclive al uso de esta forma en situaciones solidarias y de igualdad social característica de los cambios sociales de sociedades hispanas tuteantes (Blas Arroyo, 2005). Podría sugerirse que este cambio social en el uso de *tú* puede estar presente en otras comunidades hablantes de otras lenguas, no sólo romances.

En cuanto al *ustedeo de familiaridad y coloquial*, algunos aprendientes reconocen su uso dentro de las familias y en relaciones de confianza entre amigos de mediana edad. No obstante, no reconocen su uso en relaciones de pareja o para reprender a alguien (Sánchez, 2003), además de no percibir que estos usos hacen parte de la identidad dialectal de muchos hispanohablantes y que son de gran rentabilidad comunicativa en español (Bolivia, Venezuela, Colombia y Costa Rica), (Calderón, 2010).

En relación al manejo de estas formas en el aula y su reflejo en los libros por parte de las percepciones de los aprendientes, no se evidenció un tratamiento explícito, que fuera suficiente para resolver sus dudas y que diera cuenta de los usos sociales de estas formas en

la práctica social, tanto los manuales, como el discurso del profesor y el desarrollo didáctico no proveen herramientas suficientes para que los aprendientes hagan usos apropiados de estas formas y puedan enfrentarse a diferentes escenarios comunicativos pragmáticamente.

Las dificultades, como ya se ha mencionado, son bastantes y las estrategias de las cuales se proveen los aprendientes para hacer uso de estas formas, son tomadas del discurso del profesor, del libro, de su lengua materna, de sus amigos, conocidos, pareja con quienes interactúan. La estrategia más eficaz, según los aprendientes, es la práctica social de estas formas, el hecho de interactuar usándolas en diferentes escenarios a modo de prueba y error, es el insumo de mayores indicios para conocer y aprender el funcionamiento de los usos sociales de estas formas.

De acuerdo con lo anterior, se sugieren algunos lineamientos didácticos que guíen y promuevan la enseñanza y aprendizaje de las formas de tratamiento *tú, usted, vos y sumercé* y sus usos sociales en el aula de ELE. En primer lugar, es importante tener en cuenta las variedades diafásicas de la situación de comunicación, ya que hacemos uso de diferentes formas de tratamiento dependiendo de los registros de la lengua de acuerdo con las circunstancias de la comunicación, asegurándose que estas se ajusten a los interlocutores, al tema, al tipo de relación existente, al canal de comunicación y a la intención comunicativa.

Por otra parte, es necesario tener en cuenta las variedades diatópicas, sobre todo la variedad local de enseñanza, las formas de tratamiento y sus usos deben tratarse en su totalidad para enseñárseles a los estudiantes sus usos sociales reales, sin descuidar, otras variedades en las que también se puedan desenvolver. El lugar geográfico interviene radicalmente en los usos que se hacen de estas formas. También, las variedades diastráticas de la lengua intervienen sin duda en el uso de las formas de tratamiento, el nivel culto,

estándar y vulgar, varía dependiendo del nivel cultural de los hablantes y los usos que hacen, esto depende, también del grupo social al que pertenecen.

Por otro lado, las variedades diacrónicas de la lengua, en cuanto se refiere a la enseñanza de la historia y cultura de la lengua, la evolución y los cambios ocurridos inciden en los usos sociales de las formas de tratamiento que proviene del pasado y que hoy en día se continúan usando y aquellos usos más innovadores que se presentan en la actualidad y transforman las sociedades.

Igualmente, para que los aprendientes de ELE comprendan los usos de las formas de tratamiento que hacen los hispanohablantes es necesario tener en cuenta el origen del hablante, ya que en su crianza aprende valores pragmáticos y usos sociales de las formas de tratamiento propios de la región donde crece (Montes Giraldo, 1982). También, es importante enfatizar que los usos sociales de estas formas dependen de factores psicosociales como el poder, la solidaridad, la igualdad e inferioridad (Brown y Levinson, 1960) que se entretajan entre los interlocutores en cada acto comunicativo y estos factores inciden en el comportamiento verbal de los hablantes dentro de un marco sociocultural específico.

Asimismo, los usos de las formas de tratamiento se rigen a partir de factores sociales y culturales, factores comunicativos, variables sociológicas, factores psicosociales, la cortesía verbal y los valores pragmáticos, propios de cada situación comunicativa donde los interlocutores establecen diferentes relaciones dependiendo de sus propósitos comunicativos.

Por otro parte, el nivel socioeconómico es de gran importancia en la sociedad bogotana, el cual interviene en los usos de las formas que hacen los hablantes, es decir, dependiendo del nivel socioeconómico de los interlocutores, estos tomarán diferentes

posiciones dentro de la conversación apelando a su estatus y, de esta manera, las relaciones de superioridad, inferioridad, solidaridad o igualdad entre interlocutores funcionarán de forma similar a como lo plantearon Bron y Gilman (1960). Aunque no es un factor tenido en cuenta para definir el uso de las formas de tratamiento por parte de los aprendientes. Este sería un factor sociocultural interviniente en los usos de las formas de tratamiento en Colombia y que podrían, también, intervenir en otros países hispanohablantes. Es por esto que, también debería ser tenido en cuenta a la hora de enseñar el funcionamiento de las formas de tratamiento en Bogotá.

El factor sociológico del sexo tampoco fue teniendo en cuenta por parte de los aprendientes al hacer uso de las formas de tratamiento, sin embargo, el sexo del interlocutor puede incidir en el uso del *ustedeo de familiaridad* en Colombia según lo muestra Lindgard (2016) en su estudio:

El *ustedeo de familiaridad* parece ser más usado por los hombres que por las mujeres. Los hombres preferentemente usan *tú* cuando el interlocutor es una chica/mujer o si es un familiar con quien tiene una relación muy cercana o con un familiar más joven con quien tiene una relación un poquito más lejana. b) Las mujeres al otro lado emplean el *ustedeo de familiaridad* en mucho menor medida que los hombres. Tutean tanto a los hombres como a las mujeres y parecen preferir el tuteo en contextos no formales. *Tú* también es la forma preferida para hablar a una persona que tiene menos edad que la mujer que se dirige a ella. (p.79)

Por otro lado, Ángela Bartens (2003) concluye que el *ustedeo* de las mujeres se inserta generalmente bajo el *ustedeo* de distancia y el *tuteo* es el tratamiento de mayor confianza y solidaridad para ellas, mientras que en los hombres se presenta el *ustedeo* de confianza y distancia, donde *tú* se ubica en el intermedio.

De acuerdo con lo anterior, es posible que para algunos hombres el trato de *tú* simétrico pueda ser incómodo, ya que no va con esa imagen del hombre fuerte, dominante, ya que aún vivimos en sociedades con ciertos rasgos conservadores y tradicionalistas de otros tiempos. Puede que esto haya dado origen al *ustedeo* de familiaridad y confianza entre amigos hombres. De igual forma, el sexo sería otro factor a tener en cuenta en la enseñanza de ELE.

Por otra parte, es importante enseñar las formas *tú* y *usted* desde el principio del proceso de aprendizaje de ELE, enseñar su conjugación y usos dentro de la variedad local, como dentro de otras variedades. Progresivamente, incorporar *vos* como forma de tratamiento de igual importancia en el español Hispanoamericano y *sumercé* como forma de tratamiento perteneciente al habla local bogotana.

Es pertinente que para su enseñanza se haga uso de diferentes materiales y recursos, estos pueden ser tomados de los libros, materiales de apoyo, guías, además de material auténtico y/o creación de materiales propios, los cuales acerquen a los aprendientes a la realidad social de los usos de estas formas. Igualmente, es necesario que la enseñanza de estas formas se dé de manera cíclica, es decir, que estas formas sean retomadas dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje de acuerdo con el nivel de competencia de los aprendientes y se vaya profundizando en relación con su estructura y sus usos sociales.

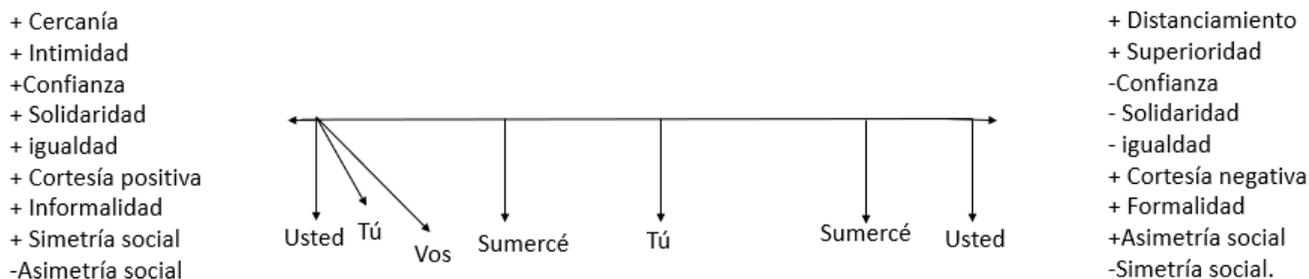
Además, como profesores se sugiere dejar esa “habla artificial” que en ocasiones aparece en los libros y que se perpetúa en clase, en cuanto a que el uso de *tú* se usa en la mayoría de las situaciones y que el uso de *usted* se da en muy pocas ocasiones de demasiado respeto, aun sabiendo que esta no es la realidad social de los usos de estas formas en

Hispanoamérica. No dejar de lado *vos* y *sumercé*, como si fueran formas no existentes del español.

Habiendo hecho mención a los factores, las variables, los valores pragmáticos y los usos sociales de las formas de tratamiento *tú/usted/vos/sumercé* en el español en Bogotá, se pretende con esta tesis hacer énfasis en que el funcionamiento de los usos sociales de estas formas se da partir del contexto en el cual tiene lugar la comunicación en relación con los factores, variables y valores mencionados anteriormente. Esto es, desde la sociolingüística interaccional (Blas Arroyo, 2005), las formas de tratamiento se entretajan en la interaccional verbal a manera *indicios de contextualización* (Gumperz, 1982), las cuales van dando forma a la actividad discursiva en el intercambio y negociación de las identidades y roles sociales de los interlocutores de la interacción verbal, en pro de la consecución de sus objetivos comunicativos.

Este es el alcance que se quiere lograr con esta investigación en la enseñanza de ELE, en el profesorado y en los aprendientes. Se trata de dejar atrás esa visión compartimentada y dicotómica de las formas de tratamiento en formal vs informal o a manera de listas con situaciones prescriptivas de sus usos. El lograr este giro en la enseñanza y aprendizaje de ELE, prometerá un gran avance en el uso de estas formas por parte de los aprendientes; en su competencia pragmática (comunicativa); en interacciones más exitosas y en la consecución de los propósitos comunicativos de los estudiantes de ELE.

Para finalizar, me gustaría compartir una figura de los posibles usos sociales de las formas de tratamiento *tú, usted vos* y *sumercé*, en el español en Bogotá que sea insumo para la enseñanza y aprendizaje de estas formas, producto de esta investigación.



**Figura 6:** Posibles usos sociales de las formas de tratamiento en el español en Bogotá.

En esta figura se muestra el *usted familiar y coloquial* muy cercano a los usos de *tú* y de *vos*, al igual que *sumercé* en su uso de cariño y afecto, se encuentra también, *tú* como una forma intermedia de relacionamiento solidaria e igualitaria y para con extraños (Uber, 1985). Los usos de *vos* son menos polifacéticos, *vos* sigue estando presente en situaciones de menor formalidad y mayor intimidad, principalmente, (Frías-Conde, 2020). Por otro lado, se encuentra la forma *sumercé* de respeto y cortesía y, por último, el uso de *usted* tradicional de mayor formalidad, mayor distancia y menor intimidad. Esta figura junto con los lineamientos didácticos mencionados anteriormente, proveen un acercamiento mayor al funcionamiento y los usos sociales de estas formas, los cuales sirven para sustentar y propulsar su enseñanza y aprendizaje en el aula de ELE. De igual manera, se sugiere revisar los escenarios del primer bloque de la entrevista (Anexo 1), ya que estos podrían servir de insumo para la didactización de estas formas.

### **5.1 Limitaciones y perspectivas futuras de investigación**

La importancia de este estudio radica no solamente en los hallazgos ya discutidos sino también en la identificación de limitaciones presentadas, ya que al mismo tiempo se convierten en directrices y perspectivas de investigación futura.

El fenómeno por estudiar no pudo ser observado debido a las condiciones de pandemia. No obstante, para la realización de este estudio, se propusieron situaciones hipotéticas que resultaran lo más cercanas posibles a la realidad social de los usos de las formas de tratamiento *tú/usted/vos/sumercé* y su variabilidad de uso dependiendo del contexto de la comunicación y la interacción verbal, para de esta manera, analizar las percepciones de aprendientes de ELE sobre estas formas. Teniendo en cuenta que el objetivo fue analizar las percepciones de los aprendientes, las entrevistas resultaron ser suficientes para dar cuenta de este proceso formativo en investigación.

La variación en el tiempo de permanencia en Bogotá de los aprendientes podría haber influido en los resultados de la investigación, ya que esta variable podría incidir en la percepción que podrían tener los aprendientes acerca de los usos sociales de las formas de tratamiento en el español en Bogotá.

Por otro lado, dado el número de participantes de este estudio no se busca hacer generalizaciones sobre los datos obtenidos en este trabajo, ya que este estudio provee una mirada del asunto teniendo en cuenta una población específica, aunque diversa, no es definitiva en relación con el fenómeno aquí tratado y descrito. Esta investigación no pretende ser la última palabra en este asunto. Si bien, mucha más investigación es requerida.

Este estudio provee una perspectiva ética de este fenómeno, la cual es relevante como insumo a complementar con una investigación posterior que favorezca una perspectiva ética del asunto. Aunque la paradoja del observador pueda estar presente en este último, esta sería una mirada enriquecedora.

Finalmente, este estudio aporta un primer acercamiento a la enseñanza y aprendizaje de las formas de tratamiento *tú/usted/vos/sumercé* dentro del aula de ELE en Bogotá, sería interesante dar cuenta de los procesos de enseñanza y aprendizaje de estas formas en diferentes contextos de ELE enmarcados dentro del mundo Hispano, los cuales evidencien, por un lado, la realidad de los usos sociales de estas formas y, por el otro, su reflejo en el tratamiento concedido dentro del aula. Y que como fruto de estas investigaciones se provean más herramientas que faciliten y promuevan la enseñanza y aprendizaje de estas formas en el aula de ELE. Sería pertinente complementar esta visión, llevando a cabo un estudio de corte más etnográfico, dentro del aula y fuera de ella, para observar tanto prácticas de enseñanza de formas de tratamiento como los usos que hacen los aprendientes de estas formas.

## 6. Referencias

- Aleza & Enguita. (2010). *La lengua española en América: normas y usos actuales*. Universitat de Valencia.
- Alonso, R. (2004). *Procesamiento del input y actividades gramaticales*. RedELE.
- Alvar, M. (1996). *Manual de dialectología hispánica: el español de América*, Barcelona, Ariel, 254 págs.
- Amado, J. (2013). *Manual de investigación en educación*. Universidad de Coimbra.
- Bartens, A. (2003), *Notas sobre el uso de las formas de tratamiento en el español colombiano actual*. En Coloquio de París.
- Bassi, E. (2015). *El código de transcripción de Gail Jefferson: adaptación para las ciencias sociales*. Quaderns de Psicologia. Universidad de Chile.
- Bayona, P. (2006). *Sociolinguistic competences in the use of colombian pronouns of address*. University of western Ontario.
- Blas Arroyo. (1994-1995), *Tú y usted: dos pronombres de cortesía en el español actual. Datos de una comunidad peninsular*, Estudios de Lingüística, 10, 21-44.
- (1995), *Los pronombres de tratamiento y la cortesía*, Revista de Estudios Hispánicos (Universidad de Puerto Rico), XXII, 439-466.
- (2005). *Sociolingüística del español. Desarrollos y perspectiva en el estudio de la lengua en contexto social*. Tema IX: Pragmática y sociolingüística de los pronombres de tratamiento en español. Madrid: Cátedra.
- Brown y Gilman. (1960). *The pronouns of power and solidarity*. En T. A. Sebeok (Ed.). *Style in Language*. Nueva York. 253-276.
- Brown y Levinson, S. (1987), *Politeness. Some Universals in Language Usage*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Caballero, E. (1994). *Memorias infantiles*. Bogotá: Panamericana.
- Calderón, M. (2010), *Capítulo 4. Formas de tratamiento*, en M. Aleza Izquierdo y J.M. Enguita Utrilla, *La lengua española en América: normas y usos actuales*.
- Carricaburo, N. (1997), *Las fórmulas de tratamiento en el español actual*. Madrid: Arco Libros.

- Cepeda, Y. (2014). *Usted, tú, sumercé y vos: formas pronominales de tratamiento en el español de Bogotá (Colombia)*, tesis de maestría, México, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Cohen, Louis, Lawrence Manion. *Research Methods in Education*. London: Routledge, 2002.
- Correa, F. (1995). *El discurso oral del chicano como nueva perspectiva de análisis de la segunda persona singular*. *Lenguas Modernas*, 22, 167-179.
- Da conceicao, C, y De Oliveira. R. (2006). *Propuesta didáctica para la enseñanza de las fórmulas de tratamiento en el español actual*.
- Denzin, N, y Lincoln, S. (2000). *Handbook of Qualitative Research*. (2nd edition). Thousand Oaks.
- Duff, P. (2008). *Case study research in applied linguistics*. New York, NY: Lawrence Erlbaum.
- Dumitrescu, D (1975-1976), *Notas comparativas sobre el tratamiento en español y rumano*, *Bulletin de la Société Roumaine de Linguistique Romane (BSRLR)*, XI, 81-86.
- Escandell, Vidal. (1996). *Introducción a la pragmática*. Editorial Ariel.
- (2016). Capítulo 8. *El estudio de la cortesía*. En *Introducción a la pragmática* (pp. 141 – 159). Barcelona: Ariel.
- (2016). Capítulo 14. *La pragmática y la estructura de la teoría lingüística*. En *Introducción a la pragmática* (pp. 233 – 243). Barcelona: Ariel.
- El tiempo: 23 de mayo de 2003. Visto el 17 de mayo de 2014 en <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-983824>
- Field, P. A. and Morse, J. M. (1989) *Nursing Research: The Application of qualitative Methods*. London: Chapman and Hall.
- Fasold, R. (1990), *The Sociolinguistics of Language*, Oxford, Basil Blackwell.
- Flórez, L. (1963). *El español hablado en Colombia y su atlas lingüístico*. en *THESAURUS*. Tomo XVIII. No. 2. 268-356.
- (1980), *Datos de morfología y habla culta informal bogotana*, *Thesaurus*, XXXV, 1, pp. 1-79.
- (1981, 1983) L. *Atlas lingüístico y etnográfico de Colombia*. 6 vols. Santa Fe de Bogotá, Yerbabuena.: Instituto Caro y Cuervo).

- Fontanella de Weinberg, M. (1970), *La evolución de los pronombres de tratamiento en el español bonaerense*, Thesaurus, 25, 1, 12-22.
- (1999), *Capítulo 22. Sistemas pronominales de tratamiento usados en el mundo hispánico*, en I. Bosque y V. Demonte, Gramática descriptiva de la lengua española. Tomo I. Madrid: Espasa, Calpe, S.A., pp. 1401-1423.
- Frías-Conde, X. 2020. *Formas de tratamiento el español de Bogotá: cruce de sistemas*.
- García Rodríguez, A. (2014), *Las fórmulas de tratamiento en el español colombiano*. Universidad de Oviedo.
- Guerrero, J. y Pardo, N. (2012). La fórmula de tratamiento “sumercé”: una aproximación preliminar desde la sociolingüística. En *El lenguaje en Colombia Realidad lingüística de Colombia* (t. I). Bogotá: Instituto Caro y Cuervo-Academia Colombiana de la Lengua.
- Gumperz, J. (1982), *Discourse Strategies*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Gutiérrez Ordóñez, Salvador, 2001, *Perfiles y dimensiones en el concepto de norma (las otras normas)*, II Congreso Internacional de la Lengua Española, Disponible en: <http://cvc.cervantes.es/obref/congresos/>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2006). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). México: McGraw Hill.
- Irala, Valesca B., 2004, *A opção da variedade de Espanhol por professores em serviço e pré-serviço*, *Linguagem & ensino*, 7-II: 99-120.
- Kany, CH. E. (1976). *Sintaxis hispanoamericana*. Madrid: Grados.
- Lapesa, R. (1942), *Historia de la lengua española*. Segunda edición corregida y aumentada: mayo de 1942. Madrid: Escelicer, S.L.
- (1981), *Historia de la lengua española*. (9.a edición: 1 de enero de 1981). Madrid: Gredos, S.A.
- Leanne. S. (2006). *Las formas de tratamiento en la obra de Tomás Carrasquilla (1858 - 1940)*. Estudio sobre el español colombiano antioqueño. Tesis de maestría no publicada. B. de Jonge (asesor). Universidad de Groninga.
- Leech. (1983). *Principles of pragmatics*. Londres. Longman
- Li Wei (2011). *Research methods in second language acquisition\_A practical guide*. Willey Blackwell.
- Lingard, A. (2016), *El ustedeo de la familiaridad en Colombia*. Universidad de Tromsø.

- López, G. (2015), *Diferencias dialectales en el uso de las formas de tratamiento: tú y usted en páginas de Facebook de dos equipos de fútbol de Bogotá*, 4to Encuentro internacional de español como lengua extranjera. Enseñanza, aprendizaje y evolución.
- Mas Álvarez, I. (2014), *Formas de tratamiento y enseñanza del español como lengua extranjera*. En el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de España.
- Mestre de Caro, P. (2010). *Alternancia de formas de tratamiento como estrategia discursiva en conversaciones colombianas*. En Formas y fórmulas de tratamiento en el mundo hispánico. México: El Colegio de México, Centro de Estudios Lingüísticos y Literarios. Graz, Austria: Karl-Franzens Universität Graz.
- Miles, M., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Montes Giraldo, J.J. *Sobre el voseo en Colombia*. Thesaurus 22 (1967): 21-44.
- (1982). *Dialectología general e hispanoamericana. Orientación teórica, metodológica y bibliográfica*. Bogotá: Instituto Caro y Cuervo.
- (1985a), *El español bogotano en 1983 muestra fonética y gramatical*. THESAURUS, XL, 2, pp. 294-307.
- (1985b), *Estudios sobre el español de Colombia*, Bogotá, Instituto Caro y Cuervo.
- Montes G. J. J., Duarte, H. G. E., Espejo, O. M. B, Figueroa, L. J., Lozano, R. M., Mora, M. S., y Ramírez, C. R. A. (1998). *El español hablado en Bogotá*. Análisis previo de su estratificación social. Bogotá: Instituto Caro y Cuervo.
- Moreno Fernández, F. (2010), *Las variedades de la lengua española y su enseñanza*. Madrid: Arco/Libros.
- (2014), *La lengua española en su geografía*. Manual de dialectología hispánica. Madrid: Arco/Libros, S.L.
- (2015), *La maravillosa historia del español*. Madrid: S.L.U. Espasa Libros.
- Ospina Castro, L. (2017) *Las formas de tratamiento en el español colombiano y su reflejo en algunos manuales de e/le*. Universitat de Barcelona.
- Patton, M. Q. (1980) *Qualitative Evaluation Methods*. Beverly Hills, CA: Sage.
- (2015). *Qualitative research and evaluation methods* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Potter, Jonathan y Hepburn, Alexa (2007). *Life is out there: a comment on Griffin*. *Discourse Studies*, 9(2), 276-282. <http://dx.doi.org/10.1177/1461445607075348>

- Porta, L, y Silva, M. (2003). *La investigación cualitativa: El Análisis de Contenido en la investigación educativa*. Anuario Digital de Investigación Educativa.
- RAE (1973), *Esbozo de una nueva gramática de la lengua española*, Madrid, Espasa Calpe.
- Real academia española & asociación de academias de la lengua española. (2009- 2011), *Las formas de tratamiento*. En Nueva gramática básica de la lengua española. Barcelona: Espasa Libros, S.L.U. pp. 321-325.
- Rey Castillo, M. (2004). *¿tú, usted o sumercé? El caso de Funza, Cundinamarca*.
- Ross, R. (1993), *Marking Interpersonal Relationships in the "Today's Spanish Version"*, Bible Translator, 44, 2, 217-231.
- Ruiz Morales, H. (1987), *Desplazamiento semántico en las formas de tratamiento del español de Colombia*, en Actas del I Congreso Internacional sobre el español de América, San Juan, Universidad de Puerto Rico
- Sánchez Méndez, J. (2003), *Historia de la lengua española en América*. Valencia: Universitat de València.
- Solé, Y. (1970), *Correlaciones socioculturales del uso del tú, vos y usted en la Argentina, Perú y Puerto Rico*, Thesaurus, XXV, 161-195.
- Seliger, H. W. and E. Shohamy (1989). *Second language research methods*. Oxford University Press.
- Stake, R. (2006). *Multiple case study analysis*. New York, NY: Guilford Press.
- Thomas, J. (1983). *Cross-cultural pragmatic failure*. Applied Linguistics. 4:91-109.
- Toledo, S. (2015) *Competencia pragmática: el acto queja a propósito del contexto del turismo*.USAL.
- Travis, C. (2002). *La metalengua semántica natural: The Natural Semantic Metalanguage of Spanish*. En C. Goddard y A. Goddard (eds.), *Meaning and universal grammar-Theory and empirical findings* (1). Amsterdam y Philadelphia: John Benjamins.
- Uber, D. R. (1985), *The Dual Function of usted: Forms of Address in Bogotá, Colombia*. En *Hispania*, Vol. 68, No. 2, pp. 388-392.
- Vaquero, M. (1996). *Cuadernos de Lengua Española*. Arco libros.

## 7. Anexos

### Anexo 1. Instrumento

Aprendiente: .....  
 Nivel de lengua: ..... País: .....  
 Edad: ..... Fecha: .....  
 Nivel educativo: .....



¿Cuánto tiempo llevas aprendiendo español?  
 .....

¿Cuánto tiempo llevas en Bogotá?  
 .....

¿Dónde has aprendido español?  
 .....

¿Por qué aprendes español?  
 .....

### Bloque I:

#### ¿Qué responderías en las siguientes situaciones?:

1. Imagina que estás paseando por el centro de la ciudad, en ese momento se acerca una señora de 60 años y te dice: ¿*sumercé* tiene la hora?

¿Cómo te sentirías con el uso de *Sumercé* en esta situación?, ¿te sentirías cómodo(a)?

¿Cómo reaccionarías si el que te dice *sumercé* es un joven?

¿Cuál forma *Tú/Usted/Vos/Sumercé* usarías para responder en esta situación? y ¿por qué?  
 .....

2. Imagina que escuchas a una amiga colombiana hablando con su mamá diciéndole:

¡Mamá yo a *usted* la quiero mucho!

¿Le preguntarías porque habla de *Usted* con su mamá?

¿Qué tipo de relación pensarías que tienen?

¿Usarías la misma forma para hablar con tu mamá en español?, ¿y en tu lengua materna?

¿Cómo te sentirías con el uso de *usted* en esta situación?, ¿te sentirías cómodo(a)?

¿Cómo reaccionarías si el que habla es un hombre?  
 .....

3. Imagina que, en una reunión de negocios, los empresarios te hablan usando la forma *Tú*:

¿Cómo te sentirías con el uso de *Tú* en esta situación?, ¿te sentirías cómodo(a)?

¿Les pedirías que te traten de *Usted* o dejarías así?

¿Cuál forma de tratamiento usarías en esta situación? y ¿por qué?

¿Y en tu país o en tu cultura? ¿Harían negocios?  
 .....

4. Imagina que estás en la Plaza de Bolívar, cuando se acerca un vendedor de relojes y te dice: ¡*Vos* podés mirar el reloj sin ningún compromiso!

¿Cómo te sentirías con el uso de *Vos* en esta situación?, ¿te sentirías cómodo(a)?

¿Cómo reaccionarías si la que te pregunta es una mujer?

¿Cuál forma de tratamiento usarías para responder en esta situación? y ¿por qué?  
 .....

5. En clase de español, estás hablando con un(a) compañero(a) sobre el regalo de aniversario que quieres darle a tu pareja. Tu compañero(a) que conoces hace poco tiempo te pregunta:

¿A *tu* mujer/esposo le gustan los perfumes?

¿Cómo te sentirías con el uso de *Tú* en esta situación?, ¿te sentirías cómodo(a)?

¿Cómo reaccionarías si conocieras a esa persona de hace mucho tiempo?

¿Cuál forma de tratamiento usarías para preguntar en esta situación? y ¿por qué?  
 .....

6. Imagina que tienes un novio(a) colombiano(a), llevan mucho tiempo de novios y él o ella te pide matrimonio de la siguiente manera:

Amor, ¿*usted* se quiere casar conmigo?

¿Cómo te sentirías con el uso de *Usted* en esta situación?, ¿te sentirías cómodo(a)?

¿Cuál forma de tratamiento usarías para responder en esta situación? y ¿por qué?

¿Cuál forma de tratamiento usarías para preguntar en esta situación? y ¿por qué?  
 .....

7. Imagina que estás en la fila en un banco, cuando estás cerca de la caja, un señor mayor se acerca y te dice:

¡*Sumercé!*, ¿me deja pasar de primeras?

¿Le dirías Sí o No?, ¿por qué?

¿Cómo te sentirías con el uso de *Sumercé* en esta situación?, ¿te sentirías cómodo(a)?

¿Cómo reaccionarías si él que te pregunta es un joven?

¿Cuál forma de tratamiento usarías para responder en esta situación? y ¿por qué?  
 .....

8. Imagina que el portero de tu edificio te saluda en las mañanas diciéndote: buenos días, *Sumercé*.

¿Cómo te sentirías con el uso de *Sumercé* en esta situación?, ¿te sentirías cómodo(a)?

¿Cómo reaccionarías?

¿Cuál forma *Tú/Usted/Vos/Sumercé* usarías para responder en esta situación? y ¿por qué?  
 .....

9. Imagina que estás en tu oficina, uno de tus empleados antiguos entra y te dice que tiene un compromiso muy importante en la tarde. Luego te dice:

¿Jefe/a, me dejas ir más temprano?

¿Cómo te sentirías con el uso de *Tú* en esta situación?, ¿te sentirías cómodo(a)?

¿Cómo reaccionarías si el que te pregunta es un empleado nuevo?

¿Cómo reaccionarías si el que te pregunta es un empleado menor que tú?  
 ¿Cómo reaccionarías si el que te pregunta es un empleado mayor que tú?  
 ¿Cuál forma de tratamiento usarías para responder en esta situación? y ¿por qué?  
 ¿Cuál forma de tratamiento usarías para preguntar en esta situación? y ¿por qué?

.....

10. Imagina que hace unos meses estás conociendo a una persona de Medellín que vive en Bogotá, esta persona te interesa. Con el tiempo, esta persona en una cita te dice:

¿Vos querés ser mi novio/a?  
 ¿Cómo te sentirías con el uso de *Vos* en esta situación?, ¿te sentirías cómodo(a)?  
 ¿Cuál forma de tratamiento usarías para responder en esta situación? y ¿por qué?  
 ¿Cuál forma de tratamiento usarías para preguntar en esta situación? y ¿por qué?

.....

11. Imagina que estás de fiesta en casa de un amigo(a), tu amigo(a) te presenta a sus amigos(as) de tu misma edad, cuando empiezan a hablar notas que ellos te tratan de *usted*.

¿Qué pensarías de esta situación?  
 ¿Cómo te sentirías con el uso de *Usted* en esta situación?, ¿te sentirías cómodo(a)?  
 ¿Les pedirías que te traten de tú o dejarías así?  
 ¿Cuál forma de tratamiento usarías en esta situación? y ¿por qué?

.....

12. Imagina que estás en una entrevista de trabajo y tu futuro jefe, mayor que tú, te hace las preguntas de la entrevista usando la forma *tú*.

¿Qué pensarías de esta situación?  
 ¿Cómo te sentirías con el uso de *Tú* en esta situación?, ¿te sentirías cómodo(a)?  
 ¿Les pedirías que te traten de usted o dejarías así?  
 ¿Cuál forma de tratamiento usarías para responder en esta situación? y ¿por qué?  
 ¿Cuál forma de tratamiento usarías si fueras el jefe? y ¿por qué?

.....

13. Imagina que un día estás en chapinero y un turista argentino se acerca y te pregunta:  
 Disculpa, ¿vos sabés dónde queda el centro?

¿Cómo te sentirías con el uso de *vos* en esta interacción?, ¿te sentirías cómodo(a)?  
 ¿Cómo reaccionarías si el que te pregunta es una mujer?  
 ¿Cómo reaccionarías si el que te pregunta es un turista uruguayo?  
 ¿Cuál forma de tratamiento usarías para responder en esta situación? y ¿por qué?  
 Y si estuvieras en Argentina ¿Qué cambiaría?

.....

14. Imagina que una persona te preguntara:

¿Te puedo decir Tú/Usted/Vos/Sumercé? / ¿le puedo decir Tú/Usted/Vos/Sumercé?  
 ¿Qué le responderías? Y ¿por qué?  
 ¿Qué factores tendrías en cuenta para dar tu respuesta? Justifica.

.....

16. Imagina que escuchas a una niña tratar de *usted* a su abuelo.

- ¿Le preguntarías porque habla de *Usted* con su abuelo?  
 ¿Qué tipo de relación pensarías que tienen?  
 ¿Usarías la misma forma para hablar con tu abuelo en tu lengua materna?
- .....

17. Imagina que estás casado(a) con un colombiano(a). En una reunión familiar con la familia de tu esposo(a) notas que tus cuñados y cuñadas, algunos te tratan de *tú* otros de *usted*.

- ¿Qué pensarías de esta situación?  
 ¿Cómo te sentirías con el uso de *Usted* en esta situación?, ¿te sentirías cómodo(a)?  
 ¿Les pedirías que te traten de *tú* o dejarías así?  
 ¿Cuál forma de tratamiento usarías en esta situación? y ¿por qué?
- .....

18. ¿Qué forma de tratamiento usan los jóvenes entre sí mismos en tu cultura?

.....

19. ¿Es posible usar *usted* en tu lengua materna en situaciones informales?

.....

20. ¿Existe alguna diferencia en el uso de *Tú/Usted/Vos/Sumercé* entre hombres y mujeres en español? ¿Y en tu cultura?

.....

21. ¿Cuál forma usas para dirigirte a tu profesor de español? Justifica tu respuesta.

.....

## **Bloque II: Preguntas de reflexión como aprendiente**

1. ¿Existe *Tú/Usted/Vos/Sumercé* en tu lengua materna?, ¿En qué situaciones los usas?

Si existiera *vos* y *sumercé* en tu lengua los usarías

.....

2. ¿Qué sabes sobre los usos sociales de *Tú/Usted/Vos/Sumercé*?

.....

2. ¿Usas frecuentemente *Tú/Usted/Vos/Sumercé*?, ¿En qué situaciones los usas?

.....

3. ¿Por qué no usas *Tú/Vos/Sumercé/Usted*?

.....

4. ¿Cómo aprendiste a usar *Tú/Vos/Sumercé/Usted*?

.....

5. ¿Te sientes cómodo(a) al hacer uso de *Tú/Vos/Sumercé/Usted*?

.....

6. ¿Has tenido alguna dificultad para diferenciar los usos de *Tú/Vos/Sumercé/Usted*?

.....

7. ¿Cómo has resuelto estas dificultades?

.....

### **Manual:**

9. ¿En los manuales trabajados en clase has encontrado explicaciones o ejercicios que permitan comprender el uso de estas formas?

### **Prácticas de enseñanza:**

10. ¿Qué recuerdas que te enseñaron tus profesores respecto a *Tú/Vos/Sumercé/Usted*? Y ¿en Bogotá/Colombia específicamente?

.....

11. ¿Qué recuerdas que te enseñaron tus profesores sobre el uso de *Tú/Vos/Sumercé/Usted* en otros países hispanohablantes?

.....

13. ¿Puedes contarme una situación en la que el uso de *Tú/Vos/Sumercé/Usted* corresponde con la explicación recibida en clase?

.....

14. ¿Puedes contarme una situación en la que el uso de *Tú/Vos/Sumercé/Usted* No corresponde con la explicación recibida en clase?

.....

15. En varias algunas regiones de Colombia y otras regiones de Hispanoamérica se usa voz ¿Crees que sería importante aprenderlo?

.....

16. ¿Qué podría hacer el profesor de ELE para hacer más claro el uso de estas formas en el aula?

.....

### **Para finalizar:**

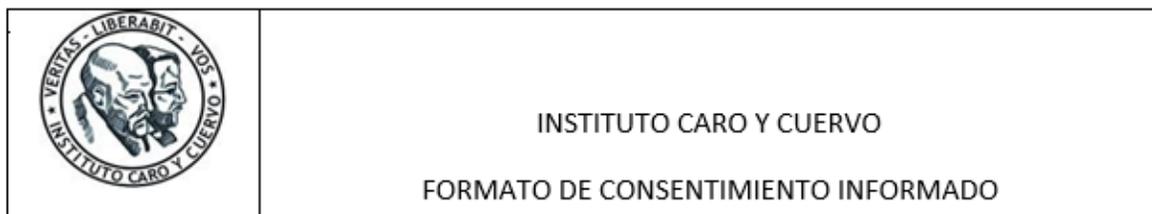
17. ¿Tienes algún comentario adicional sobre el uso social de *Tú/Vos/Sumercé/Usted* en Bogotá?

.....

18. ¿Tienes algún comentario adicional acerca de la entrevista?

.....

## Anexo 2. Consentimiento informado



### Entrevista semi-estructurada

#### Análisis de las formas de tratamiento en aprendientes de ELE en Bogotá.

Usted ha sido invitado(a) a participar del proyecto de investigación *Análisis de las formas de tratamiento en aprendientes de ELE en Bogotá*. El proyecto es liderado por el docente-investigador Andrés Felipe Aguirre Abril, estudiante de la Maestría en Enseñanza de Español como Lengua Extranjera y Segunda Lengua. Los resultados de esta investigación contribuirán con la enseñanza del español y pueden ser la base para futuros proyectos investigativos relacionados con las formas de tratamiento, su enseñanza y aprendizaje.

La siguiente entrevista tiene como propósito indagar sobre la pertinencia del abordaje de *Tú/Usted/Vos/Sumercé* en el aula de ELE y su relación con el uso social de estas formas fuera del aula. Si acepta participar en este estudio, se le pedirá que complete una primera sección en donde tendrá que responder a distintas situaciones que involucran los usos sociales de las formas de tratamiento. Posteriormente, en la segunda sección tendrá que responder algunas preguntas que dan cuenta de su reflexión como aprendiente de ELE acerca de los usos de las formas de tratamiento en Bogotá. El tiempo para responder esta entrevista es de 60 minutos. Sus respuestas serán grabadas en audio para su posterior transcripción y análisis.

Nota: No habrá compensación monetaria por parte del investigador. Su participación es completamente voluntaria. Esta entrevista es solo para aprendientes de español como lengua extranjera y segunda lengua, mayores de 18 años residentes o que hayan residido en Bogotá con buen dominio de la lengua. Contacto: [aguirre.andres123@gmail.com](mailto:aguirre.andres123@gmail.com)

Toda la información recogida en este estudio será confidencial y será divulgada solo bajo su autorización, al igual que archivos y documentos no serán reproducidos o publicados sin su permiso bajo ninguna circunstancia. Los datos recogidos serán tratados únicamente por el investigador con fines académicos y, por lo tanto, no hay ningún riesgo asociado.

Agradezco su participación en este estudio.

**GRUPO Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Sociolingüística / Español como lengua extranjera y segunda

**PROYECTO:** Análisis de las formas de tratamiento en aprendientes de ELE en Bogotá

**Investigador principal:** Andrés Felipe Aguirre Abril

**Resumen del proyecto:** El presente estudio tiene como propósito indagar sobre la pertinencia del abordaje de Tú/Usted/Vos/Sumercé en el aula de ELE y su relación con el uso social de estas formas fuera del aula.

**Riesgos Asociados:** No hay ninguno. Habrá estricta confidencialidad con los datos personales de los participantes. Las muestras recogidas se usarán únicamente con fines académicos.

**Beneficios:** La información recopilada se empleará en trabajos académicos y no tendrá fines comerciales. Adicionalmente, servirá para el desarrollo de propuestas educativas que mejoren los procesos de enseñanza- aprendizaje de la población **extranjera**.