



REPÚBLICA DE CUBA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR
INSTITUTO SUPERIOR MINERO METALÚRGICO
DR. ANTONIO NÚÑEZ JIMÉNEZ
FACULTAD DE HUMANIDADES

Trabajo de Diploma

EN OPCIÓN AL TÍTULO DE LICENCIADO EN ESTUDIOS
SOCIOCULTURALES

Título: Actos de habla caracterizados por violencia verbal en la Empresa Puerto Moa.

Autor: Liusmar Toirac Ortiz

Tutoras: Lic. Yiselis Estupiñan Campos

Lic. Yaquelin Azahares Tomasen

Curso 2011 – 2012

“Año 54 de la Revolución”

Agradecimiento

A mi Madre que ha sido mi inspiración en esta faena.

A mi hermana por su oportuna presencia y su ayuda incondicional.

A mi padre por el apoyo incondicional que me ha brindado

A mis tutoras Yaquelin Azahares Tomasen y Yiselis Estupiñan Campos por su sabia conducción.

A mi compañera de estudio Laura

A mis compañeros de estudios por el apoyo brindado en estos seis años de carrera.

Dedicatoria

A mis padres por estar en cada momento de mi vida.

A mi abuela que aunque ya no está entre nosotros, siempre cuidó de mí para que un día llegara a graduarme.

A mi hermana por su amor e infinita nobleza.

A mi compañera de estudio Laura por siempre estar a mi lado en los momentos más difíciles.

Resumen

Estudio de los actos de habla caracterizados por la violencia verbal (AHcVV) en trabajadores de la Empresa Puerto Moa consiste en describir y analizar las expresiones de violencia verbal en los actos de habla obtenidos a través de la aplicación de las técnicas y ver cómo son utilizados tanto en situaciones amistosas como de conflicto con elementos diferenciadores en correspondencia con cada una de ellas.

La metodología científica utilizada es la sociolingüística y la pragmática, enriquecida con los presupuestos de los estudios de la cortesía verbal y el análisis del discurso.

El aporte de esta investigación consiste en que ha sido la única que analiza la violencia verbal tanto en la Empresa Puerto Moa como en el municipio. Además demuestra la importancia de estudios de este tipo para el análisis sociocultural de cualquier comunidad y cómo puede profundizarse en los elementos tipificadores del comportamiento social de los individuos a través de investigaciones en el campo de la lingüística.

Summary

I study of the speech acts characterized by the verbal violence (AHcVV) in workers of the Company Port Moa in to describe and to analyze the expressions of verbal violence in the speech acts obtained through the application of the techniques and to see how they are used as much in friendly situations as of conflict with elements differentiating in correspondence with each one of them.

The used scientific methodology is the sociolingüística and the pragmatic one, enriched with the budgets of the studies of the verbal courtesy and the one analysis of the speech.

The contribution of this investigation consists in that has been the only one that analyzes the verbal violence so much in the Company Port Moa like in the municipality it Also demonstrates the importance of studies of this type for the sociocultural analysis of any community and how it can be deepened in the elements tipificadores of the social behavior of the individuals through investigations in the field of the linguistics.

Índice----- Pag

Introducción----- 1

Capítulo 1: La violencia verbal en el discurso oral. Presupuestos teóricos para su estudio.-----5

1.1 Sociolingüística y pragmática-----5

1.1.1 Lengua – Cultura – Sociedad-----9

1.2 Cortesía y descortesía como estrategias del discurso oral-----10

1.3 La violencia verbal en los actos de habla.-----17

Capítulo 2: Análisis de los Resultados.-----22

2.1 - Diseño metodológico-----22

2.2 - Caracterización sociodemográfica de la Empresa Puerto Moa-----24

2.3 - Análisis de los Resultados-----33

2.3.1 Resultados de las Encuestas.-----34

2.3.2 - Resultado y análisis de las Grabaciones Encubiertas-----37

Conclusiones-----48

Recomendaciones-----49

Bibliografía -----50

Anexos -----55

Introducción

A partir de la década de los años 90 del pasado siglo XX se produjo en Cuba un conjunto de transformaciones en el orden económico, político y social que modificaron la realidad del país. La lengua no estuvo al margen de estos cambios por su vínculo estrecho con el momento histórico que se vivía; experimentó variaciones, sobre todo en el nivel léxico, en el que la violencia verbal se hizo más notable.

Para el estudio de las expresiones caracterizadas por la violencia verbal resulta necesario centrar la atención en disciplinas que deben ir de la mano como la sociolingüística y la pragmática.

La pragmática puede contribuir al análisis sociolingüístico, dado que para entender la significación social de la actuación lingüística es esencial entender los procesos y las propiedades estructurales subyacentes que restringen la interacción verbal.

Uno de los campos en los que precisamente ha incursionado esta disciplina es la cortesía verbal, la cual conlleva al mantenimiento de las relaciones interpersonales positivas y la creación de un clima comunicativo agradable. En las investigaciones acerca del término se ha tomado como base el análisis del discurso (oral y/o escrito), y se han obtenido resultados satisfactorios en cuanto a la explicación de los actos de habla corteses, no corteses y descorteses.

La cara opuesta a la cortesía la constituye la descortesía, tanto ella como la agresividad verbal son formas de comportamiento que tienen un reflejo en la elección de estructuras lingüísticas. La agresividad o violencia verbal tiene lugar cuando a través del uso de la palabra se ridiculiza, insulta, humilla y amenaza a otra persona, en la intimidad o ante familiares, amigos o desconocidos. Por tanto se considera como una intensificadora de la descortesía lingüística

En la elección de la comunidad objeto de estudio para el análisis de los actos de habla caracterizados por la violencia verbal (AHcVV) se tuvieron en cuenta algunos rasgos tipificadores como las características socioculturales de la empresa sobre la base del estrecho vínculo que une al lenguaje y a la sociedad.

Estudio de actos de habla caracterizados por la violencia verbal (AHcVV) en trabajadores de la Empresa Puerto Moa es un análisis realizado bajo una perspectiva sociolingüística y pragmática del análisis del discurso, que considera los presupuestos teóricos de la cortesía verbal.

A partir de la crisis económica que atraviesa nuestro país desde 1990, en el municipio Moa aumentaron las malas condiciones del fondo habitacional, la ingestión de bebidas alcohólicas, la prostitución, así como las ventas ilícitas de productos de dudosa procedencia. Esto ha repercutido inevitablemente en el comportamiento social e individual, haciéndose frecuente la descortesía y dentro de ella un marcado uso de la violencia verbal en las estrategias conversacionales de sus habitantes.

De acuerdo con lo anterior surge como problema científico la siguiente Interrogante: ¿Qué rasgos definen los actos de habla caracterizados por violencia verbal en la Empresa Puerto Moa “?

El objetivo propuesto para dar respuesta al problema es: Determinar los rasgos que definen los actos de habla caracterizados por violencia verbal en la Empresa Puerto Moa “.

En función de ello se considera como idea a defender la siguiente: En la Empresa Puerto Moa se emplean actos de habla caracterizados por la violencia verbal tanto en situaciones amistosas como de conflicto, con elementos diferenciadores en correspondencia con tales situaciones.

Para el logro del objetivo propuesto se desarrollaron los objetivos específicos:

1. Analizar los presupuestos teóricos sobre el tema.
2. Caracterizar la Empresa Puerto Moa.
3. Identificar los actos de habla caracterizados por violencia verbal en la Empresa Puerto Moa.

Como apoyo teórico se consultaron los trabajos presentados en los tres Coloquios Internacionales de Estudios de Discurso de Cortesía en Español (Programa EDICE) en los años 2003, 2005 y 2008 respectivamente. Se analizaron algunos estudios sobre cortesía verbal, como por ejemplo, La cortesía verbal en las relaciones interpersonales de una comunidad santiaguera del casco histórico de la ciudad, de Alina Bestard (2007); así como, de Alexandra Álvarez Muro (2005). Cortesía y descortesía: teoría y praxis de un sistema de significación, entre otros trabajos que sirvieron para la construcción del marco teórico-conceptual. También se realizó una búsqueda, análisis e interpretación de estudios lingüísticos (de carácter empírico y teórico) sobre los términos cortesía y descortesía, las cuestiones teóricas acerca de la pragmática, y un análisis crítico de la teoría sobre cortesía verbal de R Brown y Levinson (imagen social positiva / imagen socialnegativa) y la de Bravo (autonomía / afiliación).

Como métodos específicos de la ciencia lingüística se emplearon el sociolingüístico (con apoyatura en la pragmática, el análisis del discurso y los presupuestos de la cortesía verbal) como enfoque que permite determinar y explicar la influencia de elementos extralingüísticos en el comportamiento lingüístico y su variación; el comparativo para establecer comparaciones a partir de las variables sociolingüísticas en las muestras analizadas y así considerar su comportamiento, tanto en las encuestas y en las grabaciones encubiertas de conversaciones informales.

El método descriptivo porque el trabajo en cuestión es un estudio descriptivo y analítico de los actos de habla caracterizados por la violencia verbal (AHcVV) encontrados en el discurso oral de los trabajadores de la Empresa estudiada y el análisis del discurso oral, como perspectiva integradora adecuada para el estudio de los actos de habla pues es dentro de este campo, de manera específica en la conversación informal, donde se enmarca el análisis de los AHcVV.

Las técnicas puestas en práctica en la investigación fueron la búsqueda bibliográfica, la aplicación de encuestas escritas, las grabaciones encubiertas de conversaciones informales.

El trabajo de diploma quedó estructurado en introducción, dos capítulos, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

En el primer capítulo, **La violencia verbal en el discurso oral. Presupuestos teóricos para su estudio.**, se realiza una valoración de la teoría sociolingüística, sus relaciones con la pragmática, así como la importancia que tiene esta última para el estudio de los actos de habla y el análisis del discurso. Se incluyen, además, los presupuestos más relevantes sobre la cortesía y la descortesía como estrategias del discurso coloquial y el papel de la descortesía en los actos de habla caracterizados por la violencia verbal.

En el capítulo: 2 Conceptualización metodológica, análisis de los resultados. Se muestran los pasos metodológicos para el análisis de este tipo de actos de habla; el análisis cualitativo de las variables lingüísticas, el análisis descriptivo de los actos de habla obtenidos en las grabaciones encubiertas de conversaciones informales.

El trabajo aporta información actualizada sobre los presupuestos teóricos en torno a la violencia verbal dentro del discurso coloquial, además de mostrar los elementos tipificadores de los actos de habla caracterizados por la violencia verbal tanto en situaciones amistosas como de conflictos, focalizados en la Empresa Puerto Moa.

Su novedad consiste en que ha sido el único de su tipo realizado tanto en el municipio como en la Empresa Puerto Moa. El estudio de la violencia verbal no debe enmarcarse solo en esta Empresa del municipio, sino que debe hacerse extensivo a otras regiones del país que por sus características lo admiten, y así se podrían realizar interesantes análisis contrastivos.

Es una investigación que se inserta en los estudios sobre cortesía verbal en el discurso oral, lo cual denota el nivel de actualidad que posee dentro de la ciencia lingüística. Demuestra, sin lugar a dudas, la importancia de estudios de este tipo para el análisis sociocultural de cualquier comunidad y cómo puede profundizarse en los elementos tipificadores del comportamiento social de los individuos a través de investigaciones en el campo de la lingüística.

Capítulo1: La violencia verbal en el discurso oral. Presupuestos teóricos para su estudio

1.1 Sociolingüística y pragmática

1.1.1 Lengua-Cultura-Sociedad

1.2 Cortesía y descortesía como estrategias de discurso oral

1.3 La violencia verbal en los actos de habla

En este capítulo: La violencia verbal en el discurso oral. Presupuestos teóricos para su estudio se realiza una valoración de la teoría sociolingüística y la pragmática, así como la importancia que tienen para los actos de habla y el análisis del discurso oral. Se analizan los presupuestos más relevantes sobre la cortesía y la descortesía como estrategias del discurso oral, y el papel que desempeñan en los actos de habla caracterizados por la violencia verbal, además de establecer la relación entre lengua – cultura – sociedad.

1.1 Sociolingüística y pragmática

- La sociolingüística

La sociolingüística es una disciplina independiente, con una metodología propia, desarrollada principalmente en Estados Unidos y Canadá a partir de los años 60 del siglo xx .Estudia la lengua en su contexto social y se ocupa esencialmente de explicar la variabilidad lingüística, su interrelación con factores sociales y el papel que esta variabilidad desempeña en los procesos de cambio lingüísticos. (Silva Corvalan, 1989: 1). Según el Diccionario de Términos Clave de ELE, esta disciplina nació del interés de ir mas allá de unos estudios que consideraban la lengua como un sistema abstracto, aislado del hablante y la sociedad.

Para (López Morales 1992:28) la sociolingüística es el estudio de la lengua pero en su contexto social, es decir, el análisis de todos los casos en que los factores sociales influyen en la lengua y en su manejo dentro de una comunidad de habla dada.

La sociolingüística estudia el lenguaje en relación con la sociedad. Su objetivo de análisis es la influencia que tienen en la lengua los factores derivados de las diversas situaciones de uso, como la edad, el sexo, la clase social y el tipo de educación recibida.

Algunos de los temas generados por la sociolingüística son las variaciones diacrónicas y sincrónicas de la lengua, su función en la comunidades lingüísticas, el uso que los usuarios hacen de la lengua y de sus variedades, los comportamientos lingüísticos y los factores sociales que determinan o condicionan las correlaciones, estructuras lingüísticas y estructuras sociales, además de los factores constitutivos del acto de comunicación. (Berruto: 1979:16)

Se debe destacar que para la sociolingüística, un aspecto relevante lo constituye el estudio de la conciencia lingüística y la actitud lingüística, dada la función del lenguaje. El término conciencia lingüística consiste en el conocimiento explícito acerca de la lengua y la percepción y sensibilidad conscientes al aprenderla, al enseñarla y al usarla. Relacionada con el particular propósito de aprender, la conciencia lingüística permite percibir aspectos de la lengua que de otro modo pasarían inadvertidas, implica, pues, el acceso al conocimiento que uno tiene sobre el propio conocimiento de la lengua. (Apud Pi Moreno ,2009:9)

La conciencia lingüística se manifiesta en el uso que hacen los hablantes de su lengua en todas las dimensiones de la vida donde se emplea el lenguaje, es decir, en la cultura, en la política, en las creencias y sobre todo en los medios de información. La conciencia del hablante sobre su propia realidad sociolingüística empieza en la familia, en la educación, en la religión y en especial en los medios de comunicación. En ellos es donde se refleja como se adquiere una competencia lingüística y comunicativa que le servirá para convivir con los demás hablantes en la sociedad. (Quiñones, 2006:1)

La actitud lingüística, por su parte, es el conjunto de ideas, opiniones y prejuicios que tienen los hablantes con respecto a una lengua o a un hecho específico de ella. Puede estar regida por principios muy variados: psicológico (reacción personal) o colectivos, los cuales pueden ser adquiridos de forma mas o menos tardía (aprendizaje), o representar un heterogéneo mundo de experiencias (géneros de conducta). (Álvarez ,1982:25)

Para el estudio de la actitud lingüística, la bibliografía especializada reconoce la existencia de dos aproximaciones diferentes: la primera, calificada de conductista, aboga por el análisis de las actitudes a partir de las respuestas lingüísticas de los

hablantes; es decir, a partir del uso real de las interacciones comunicativas. La segunda, mentalista, por el contrario, considera las actitudes como un estado mental interno, o como una variable que interviene entre el estímulo que afecta a una persona y su respuesta a él. Humberto López Morales considera que entre los modelos mentalistas deben distinguirse tres hipótesis fundamentales:

a) Las actitudes contienen tres componentes, divididos a su vez en diferentes parámetros: cognoscitivo (percepciones, creencias y estereotipos), afectivo (emociones y sentimientos) y conativo (tendencia a actuar y reaccionar de cierta manera con respecto al objeto)

b) Para Robeach, el origen de la actitud son las creencias y son estas precisamente, las que se descomponen en cada uno de los tres parámetros antes mencionados.

c) El tercer modelo parte de la distinción inicial entre actitud y creencia, y mientras a la primera corresponde únicamente el componente afectivo, las creencias contienen los atributos cognoscitivo y de acción (Apud Pi Moreno, 2009: 11)

Para la realización de esta investigación es necesario valorar la primera dimensión porque guarda estrecha relación con la formación de actitudes. En el hablante puede estar presente o no la conciencia de una actitud lingüística agresiva y las consecuencias psicológicas que pueden traer a quien las recepciona.

- La pragmática

En la primera mitad del siglo pasado, el semiótico Charles W. Morris (1938) concibió el estudio de la teoría de los signos, o semiótica, a partir de tres disciplinas: la sintaxis, la semántica y la pragmática. La sintaxis atendería la relación formal entre un signo y otro; la semántica, los vínculos entre los signos y los objetos a los que se refieren; y se ocuparía de la relación entre los signos y sus intérpretes, la pragmática. Esta última abarcaba todos los fenómenos psicológicos, biológicos y sociológicos que tienen lugar en el funcionamiento de los signos. Con palabras más sencillas, estudiaría todo lo relacionado con el uso de la lengua (Portolés, 2003: 1)

A partir de la década de 1970 los lingüistas que se han ocupado del estudio del uso

de la lengua han procurado delimitar el objeto de la pragmática buscando unas bases teóricas con las que dar cuenta de los problemas que se les presentan (Idem). En los últimos años del siglo XX se ha acrecentado el interés por el lenguaje y por la relación que permite establecer con nosotros mismos, con los demás y con la realidad.

La perspectiva pragmática es un intento para entender mejor cómo funciona la lengua en la realidad cotidiana de la vida: el cómo, qué, por qué, para qué de nuestros discursos. Estudia, además, esa segunda dimensión del significado, analiza la lengua en uso y constituye el primer intento de hacer, dentro de la lingüística, una teoría del significado de las palabras en su relación con hablantes y contextos. Trata de explicar, entre otras cosas, en qué consiste la interpretación de un enunciado, cuál es la función del contexto, qué relación hay entre el significado literal y el significado comunicado y cómo afecta la función comunicativa a la gramática de las lenguas (Reyes, 1990: 3: Apud Rodríguez Mendoza, 2006: 16). En el terreno de acción de la pragmática se debe considerar que el significado producido al usarse el lenguaje es mucho más que el contenido de los enunciados.

La pragmática está ligada al significado del hablante. Estudia los aspectos semánticos gobernados por el contexto y el contexto. Opera con máximas o estrategias de cooperación. La premisa fundamental de la pragmática es que todo acto de habla reposa sobre una intención comunicativa. (Reyes, 2988)

La pragmática actualmente ha dejado de plantearse como un modelo más del análisis lingüístico que explica todos aquellos aspectos del significado que la semántica no puede explicar para convertirse en una prospectiva, en una forma especial de acercarse a los fenómenos lingüísticos de cualquier nivel siempre que se tenga en cuenta los factores contextuales. (Calsamiglia y Tuson, 1999:23)

Según María Victoria Escandel Vidal en su libro *Introducción a la Pragmática* (1996), esta disciplina conocida también como pragmalinguística es un subcampo de la lingüística, también estudiado por la filosofía del lenguaje. Se define como el estudio de los principios que regulan el uso del lenguaje en la comunicación, es decir, las condiciones que determinan tanto el empleo de un enunciado concreto por parte de

un hablante concreto en una situación comunicativa concreta, así como su interpretación por parte del destinatario

1.1.1-Lengua – Cultura – Sociedad

El lenguaje es la cualidad del ser humano de comunicarse mediante la lengua, que es un conjunto de signos o códigos que sirve para la manifestación de una determinada comunidad étnica. El marxismo – leninismo destaca la especificidad social del lenguaje como una manifestación o fenómeno social.

Malinowski interpretó el lenguaje como un hábito o costumbre, como un tipo de actividad estandarizada del organismo humano, que es necesario vincular con la categoría de adaptación del hombre ante el medio real que lo rodea y ante el mecanismo cultural. El lenguaje es el instrumento del entendimiento y de la expresión de las ideas, un medio de influjo emocional, un sistema de signos muy específico y uno de los elementos que delimitan la comunidad étnica.

La cultura es un conjunto de valores materiales y espirituales que ha creado la humanidad a través de los siglos. La cultura material está constituida por los valores materiales, las fuerzas productivas y los vínculos que se establecen entre los seres humanos en las relaciones de producción que a su vez, generan las económicas y las sociales. La cultura espiritual está representada por toda una gama de resultados obtenidos en el campo de la ciencia, la técnica, el arte, la literatura y la construcción, a lo que se suman los conceptos filosóficos, morales, políticos y religiosos.

La sociedad, en un sentido amplio, es un conjunto de individuos. En un sentido estricto, cuando se habla de sociedad, se hace referencia a un conjunto de personas que poseen una misma cultura y tradiciones, y se ubican en un espacio y tiempo determinados, todo hombre está inmerso en la sociedad que lo rodea, la cual influye en su formación como persona.

Como señalan (A.D.Svejcer y L.B.Nikolsky, 1983) el lenguaje, como fenómeno complejo y multifacético, se relaciona de forma diversa con los distintos componentes de la cultura, existe toda una serie de formas culturales que no están vinculadas directamente con el lenguaje: artes plásticas, música instrumental,

coreografía. Sin embargo, otros componentes, así como formas concretas de la cultura, dependen directamente del lenguaje.

Los conceptos de cultura material y espiritual comprenden según (P.N.Fedoseyev, 1964) toda una compleja esfera de manifestaciones. De esto se desprende que el lenguaje, como manifestación social, puede ser incorporado a la esfera de la cultura y puede ser considerado como uno de sus principales componentes. La sociedad basada en la voluntad arbitraria o racional, se caracteriza por las relaciones racionales, instrumentales, estratégicas y de cálculo. En la sociedad, sus miembros quedan subordinados a la obtención de objetivos. La relación que se establece entre los individuos de una sociedad supera la mera transmisión genética e implica cierto grado de comunicación y cooperación que en un nivel superior cuando se produce la transmisión generacional de conocimientos y comportamientos puede calificarse como cultura. Todo lo que una cultura posee, en cierta medida, se expresa mediante el lenguaje, el cual facilita la relación entre los individuos que conforman la sociedad.

1.2 Cortesía y descortesía como estrategias del discurso oral

Para los estudios lingüísticos el comportamiento social es considerado un sistema semiótico, construido a partir de normas de competencia social que implica cortesía o descortesía.

La cortesía verbal como campo de estudio dentro de la pragmática ha tenido un desarrollo creciente desde los años setenta del siglo XX, muy en especial desde la propuesta de análisis de Brown y Levinson (1978); además, se destacan los aportes de H Haverkate (1994)

La cortesía es entendida como un conjunto de normas, establecidas por cada sociedad, que regulan el comportamiento de sus miembros adecuado a cada circunstancia. Así pues, lo que se ajusta a las normas es considerado cortés, en tanto lo que no se ajusta es sancionado como descortés. La cortesía verbal debe ser entendida en un sentido amplio, pues el término recubre un campo semántico extenso, desde las normas lingüísticas más elementales de urbanidad hasta lo que se viene en llamar deferencia, tipo particular de cortesía cuya característica esencial es la de reflejar la jerarquía de los participantes y manifestar una

subordinación simbólica. (Casal Silva: 2001: 1)

La cortesía es un principio regulador de la conducta a medio camino entre la distancia social y la intención del emisor, haciendo posible el entendimiento social entre los interlocutores, aunque la intención del emisor pueda considerarse inherentemente descortés; en este sentido, los mecanismos que emplea son estrategias dirigidas a reducir o evitar las tensiones en la interacción social y el conflicto interpersonal (Idem)

Comportarse cortésmente no es una capacidad natural, sino una destreza que se logra como parte del proceso de socialización. Es, sobre todo, una cuestión de adecuación social, ser cortés es comportarse de acuerdo con ciertas normas culturales. Un comportamiento correcto es consecuencia del dominio de los principios básicos y los parámetros de categorización social que operan en una cultura. (Escandell, 1993:)

En su dimensión lingüística la cortesía es considerada una estrategia para mantener las buenas relaciones sociales dentro del proceso comunicativo (Escandell, 1993: 138-139), abarca un conjunto de actos simbólicos, gestuales, verbales, que expresan sentimientos de aprecio o respeto e implican una contención medida y sirven para construir la imagen personal y social. Estos actos regulan la conducta entre los seres humanos en busca de armonía. Así, para los estudios de lingüística del español, el comportamiento social es considerado un sistema semiótico, construido a partir de normas de competencia social que implican cortesía o descortesía.

Aunque una buena parte de la cortesía entendida como norma social tiene claras repercusiones en la elección de ciertas unidades lingüísticas (el empleo de tú/usted, como expresión de formas de organización social), los estudios pragmáticos se han inclinado más hacia la otra manera de concebir la cortesía como estrategia conversacional (Ibid: 139)

Por la importancia que tienen dentro de la pragmática, a continuación se exponen los modelos más significativos de este tipo de estudios.

La visión de las máximas de conversación relacionadas con el principio de cooperación de Grice surge de Lakoff (1973), quien intenta completarlas. Grice

postula un principio conversacional, el de cooperación: adapta tus contribuciones conversacionales a la índole y al objetivo del intercambio verbal en que participas. El principio de cooperación, de categoría universal e irreductible, se toma como base para explicar la operación de las categorías derivadas, o máximas (Álvarez Muro, 2005: 14)

Lakoff muestra que la información por sí misma no es suficiente para explicar los usos cotidianos del lenguaje. El cumplimiento de las máximas conversacionales sería un problema para la vida en sociedad, porque ellas pueden estar reñidas con la cortesía.

Más tarde, Leech (1983) propone un Politeness Principle (principio de cortesía) cuyas máximas se refieren a la conducta en general y menos al lenguaje. El principio señala especificaciones de cómo ser cortés: minimizando la expresión de creencias descorteses y maximizando la expresión de creencias corteses, donde descortesía se define como lo desfavorable al oyente. El costo y el beneficio para éste son directamente proporcionales con la menor y la mayor cortesía. (Ibid: 15)

El modelo de P. Brown y S. Levinson (1987), retoma el concepto de imagen de Goofman y completa el de Grice, añadiéndole la faceta interpersonal de la que carecía (Escandell, 1993: 142-148)

De acuerdo con lo planteado por ambos autores, algunos actos verbales y no verbales son intrínsecamente amenazadores de la imagen del hablante (H) o del oyente (O). Todo adulto competente tiene una imagen negativa, el deseo de que no se le imponga lo que debe hacer y una imagen positiva, el deseo de que sus anhelos y valoraciones sean considerados. De este modo, una orden amenaza, antes que nada, la imagen negativa de O; el reconocimiento de un error, por su parte, afecta la imagen positiva de H. El planteamiento central de Brown y Levinson es que los hablantes desarrollan estrategias de cortesía para atenuar la amenaza de la imagen (Casal Silva: 20012:)

Cuando se presentan acciones que agreden la imagen pública del emisor, lo normal es suavizar la potencial amenaza y para esto se acude a la cortesía. Esta depende de tres factores de naturaleza social: el poder relativo del destinatario

respecto al emisor, la distancia social que incluye el grado de familiaridad y contacto entre los interlocutores y el grado de imposición de un determinado acto con respecto a la imagen pública (Escandell, 1993: 149)

En su libro **Introducción a la Pragmática**, María Victoria Escandell considera este modelo como el intento más elaborado y mejor estructurado de explicar los motivos y el funcionamiento de la cortesía en las lenguas (1993: 135-154). Esta propuesta es superada por Diana Bravo, quien plantea que al ser usados los conceptos de Brown y Levinson para analizar un corpus en español se encuentran dificultades pues estos se ajustan más al modelo anglosajón.

Frente a la categorización de imagen social como positiva y negativa, Bravo propone el binomio compuesto por autonomía-afiliación como categorías vacías a ser rellenadas según los diferentes contextos socioculturales. Autonomía se refiere a la percepción que tiene un individuo de sí mismo y que los demás tienen de él como alguien con contorno propio en el grupo, mientras que afiliación agrupa aquellos comportamientos en los cuales se refleja cómo una persona desea verse y ser vista por los demás en cuanto a aquellas características que la identifican con el grupo (Bravo, 2003: 106)

No existe una separación tajante entre imagen de autonomía e imagen de afiliación, sino que en muchas ocasiones los contenidos de imagen toman formas complejas que unen elementos de ambas.

Tomando como punto de partida que la cortesía representa una forma de comportamiento humano y que está regida por determinados principios que regulan las relaciones interpersonales, se hace necesario señalar que esta puede ser lingüística y no lingüística (Haverkate, 1994: 52-53). La propiedad esencial de la cortesía no lingüística consiste en que el aparato articulatorio no interviene en la producción de los signos de cortesía correspondientes. Se divide en dos subclases: no paralingüística y paralingüística. La cortesía lingüística, se subdivide, a su vez, en metalingüística y no metalingüística (Ibid: 53-63)

No son siempre las reglas de cortesía las que gobiernan el discurso y la comunicación en general. Existen situaciones comunicativas en las que, lejos de pretender quedar bien con el interlocutor, el interés se centra en deteriorar y

destruir su imagen. Es entonces cuando se producen los actos descorteses, que aparecen sobre todo en situaciones comunicativas de conflicto y polémica (Fuentes y Alcalde, 2008: 14)

Los actos de habla no corteses, que se encuentran ubicados dentro de la cortesía no metalingüística, se dividen en actos descorteses, los cuales serán objeto del presente estudio, y en actos no descorteses. Los descorteses son incompatibles con la expresión de cortesía, mientras que los no descorteses son neutros en lo que respecta a la expresión intrínseca de cortesía (Ibid: 117)

En dimensión lingüística la cortesía es considerada una estrategia para mantener las buenas relaciones dentro del proceso comunicativo, abarca un conjunto de actos simbólicos, gestuales, verbales, que expresan sentimientos de aprecio o respeto e implican una contención medida y sirven para construir la imagen personal y social. (Escandell, 1933:138-139) .Estos actos regulan la conducta entre los seres humanos en busca de armonía.

Así, para los estudios de lingüística del español, el comportamiento social es considerado un sistema semiótico, construido a partir de normas de competencia social que implican cortesía o descortesía. Aunque una buena parte de la cortesía entendida como norma social tiene claras repercusiones en la elección de ciertas unidades lingüísticas (el empleo de tú/usted, como expresión de formas de organización social), los estudios pragmáticos se han inclinado más hacia la otra manera de concebir la cortesía como estrategia conversacional (Ibid: 139)

- La descortesía

En la realización de esta investigación se ha tenido en cuenta la cortesía no metalingüística, dentro de la cual se inserta la descortesía, que a su vez trae aparejado el fenómeno de la violencia verbal. En estos casos el emisor no logra crear un ambiente favorable y de empatía con el interlocutor, sino que por el contrario, le afecta negativamente.

La descortesía no tiene como objetivo la cooperación y la salvación de la imagen pública de los interlocutores y tampoco sigue ninguna de las máximas y reglas establecidas por Brown y Levinson. Un ejemplo de descortesía pueden ser los

insultos o la ausencia de cortesía en situaciones cuando se espera que se use. Un acto descortés puede dañar tanto la imagen social propia del hablante como la imagen del interlocutor y requiere explicaciones diferentes a las que existen sobre la cortesía. (Sundberg, 2007:9)

La descortesía es una violación del contrato conversacional basado en los derechos y obligaciones que los interlocutores se conceden mutuamente. (Casal Silva, 2001:7). Se concibe como un acto consciente en sí mismo con propósitos definidos, tales como alterar el equilibrio interpersonal (Watts, 1989), desafiar normas sociales (Gu, 1990), desafiar las expectativas del oyente (Janney y Arndt, 1992) o irrespetar el contrato conversacional (Fraser y Nolen, 1981 apud Bolívar, 2005:137)

Según Haverkate (1994), Kerbrat-Orecchioni (2005) y otros, se encuentran dentro de la descortesía los actos de habla que envuelven exigencias y que pertenecen a lo que se denomina exhortaciones (órdenes, insultos, agravios, desprecios), ya que invaden el espacio de actuación del oyente al intentar agredir su imagen. Fraser y Nolen (1981) califican estos actos como violaciones del contrato conversacional (Zulma Kulikowski, 2007: 2)

El hablante que emite una exhortación penetra en el ámbito intencional del interlocutor, incitándole a que realice cierta acción en beneficio del hablante (Haverkate, 1994: 24), amenazando así el derecho del individuo de actuar con autonomía. Los actos verbales directos son poco aceptados porque no manifiestan consideración con la imagen del oyente, suelen responder a turgencias externas al acto y constituyen una violación intencional de la libertad de acción.

Pueden ser exhortativos impositivos o exhortativos no impositivos. Los no impositivos se manifiestan como un consejo, pero en los impositivos, como el mandato propiamente dicho y manifestado como tal, observamos que el hablante se halla en una posición de poder con respecto al oyente, sea físico o jerárquico, o bien, el mandante está emocionado o enfadado con el comportamiento del oyente, o se debe a que hay circunstancias externas a la relación interactiva que requiere acciones inmediatas.

Los actos amenazadores de imágenes poseen un peso que está medido en términos de las variables sociales independientes: poder, distancia social y rango de imposiciones; definidas intraculturalmente sobre los requisitos de imagen positiva y negativa, que son de conocimiento mutuo entre los miembros de cada cultura. De acuerdo con esta observación, se puede sostener que la variable poder es la responsable principal de la descortesía y está basada en factores personales (Dandrea, 2001: 7)

La descortesía se manifiesta como una forma de comportamiento individual, dentro de la cual se insertan los actos descorteses prototípicos, los conflictivos y ciertos actos sociales.

- Los actos descorteses prototípicos son primeramente los que reflejan la pérdida de control emocional, aunque se consideran igualmente descorteses aquellos actos controlados, que implican un coste para el oyente (ordenar sin la utilización de recursos lingüísticos compensatorios).
- Los actos conflictivos deterioran las buenas relaciones entre los interlocutores y aumentan la distancia entre estos.
- Los actos sociales que suponen teóricamente un beneficio para el oyente y un coste para el hablante, sin embargo pueden implicar igualmente descortesía, si no son realizados de buena fe (Apud Pi Moreno, 2009: 36). Así, la descortesía daña tanto la imagen negativa (-), como la positiva (+) del oyente, pero al mismo tiempo dejará en un lugar desfavorable la imagen del hablante, consciente o no de su uso lingüístico. Se puede afirmar, por tanto, que los actos de habla descorteses dañan la imagen del destinatario, así como la del hablante.

La descortesía puede alcanzar diversas formas de realización en el comportamiento lingüístico de los hablantes, es decir, en la interacción comunicativa (el saludo, el tema objeto de interacción, así como en algunas ocasiones el piropo). Una de las formas que puede adoptar la descortesía, si atendemos al descontrol emocional antes referido, es la violencia verbal.

1.3 – La violencia verbal en los actos de habla

Violencia verbal

La relación de la descortesía con la violencia verbal llega de la mano de las estrategias utilizadas para llevar a cabo esa función discursiva de la descortesía. Muchas de esas estrategias descorteses se pueden tildar de agresivas e incluso de violentas. Podemos hablar de:

- agresión y violencia hostil: cuando el objetivo es solo hacer daño a la víctima,
- agresión y violencia instrumental: en los casos en que la agresión sea un medio para obtener otros fines (Fuentes y Alcalde, 2008: 15)

Según Balandrón Pazos (2004), en realidad la agresividad no es sino un primer estadio desde el que se puede entender junto con otros condicionantes y dimensiones la violencia; al fin y al cabo, el ser humano puede llegar a ser violento porque, además, puede ser agresivo. Entendida la agresividad como tendencia a la agresión, agresividad y violencia no serían más que potencia y acto de un mismo fenómeno, al igual que agresividad y agresión (Idem). La relación de la descortesía con la agresividad y la violencia verbal radica en el tipo de estrategias utilizadas para llevarla a cabo ya que, en realidad, muchas de esas estrategias descorteses se pueden tildar de agresivas e incluso de violentas.

De hecho, la agresión no persigue el daño propiamente dicho, sino influir en el otro, generalmente con la finalidad de disuadir; en cambio, la violencia persigue el daño físico o psíquico, y tiene en el poder y las desigualdades sus aliados. En cualquier caso, sea con una intención o con otra, para realizar actos lingüísticos agresivos y violentos nos servimos de estrategias de descortesía, buscando siempre dañar la imagen del otro.

Según refiere la **Enciclopedia Salvat** el término violencia (del latín violentia) significa calidad de violento, 2/ Acción y efecto de violentar o violentarse, 3/ Acción violenta o contra el natural modo de proceder (haciendo uso excesivo de la fuerza) «6/ Acción injusta con que se ofende, humilla o perjudica a alguien; hacer violencia sobre alguien, obligarle a hacer algo que él no quiere (Apud Pi Moreno, 2009: 38)

La forma de hablar puede provocar emociones y reacciones intensas. La violencia verbal, es aquella en la cual por la elección de palabras, entonación y volumen de voz se trata de dominar a otra persona, logrando provocar en ésta sentimientos de impotencia, rabia, humillación, vergüenza, inutilidad y vejación (Wikipedia Enciclopedia de Consulta)

La violencia verbal es un tipo de violencia ejercida sobre numerosas personas; puede estar introducida en la rutina mediante comentarios, consejos, reclamos, descalificaciones, ironías o de forma más notoria en respuestas agresivas, palabras soeces, amenazas, burlas, sarcasmos, insultos, (Di Nubila, 2009: 2)

Los resultados alcanzados por la pragmalingüística en el estudio de la descortesía y la violencia verbal hacen referencia, ya no solo a las amenazas como formas de violencia, sino que se incluyen otras como la burla, la ironía, la prohibición.

Desde el punto de vista de la psicología la violencia verbal es considerada como el conjunto de frases donde aparecen palabras, vulgares o no, pero que se expresan amenazas, insultos o agresión y dañan, por tanto, la imagen del destinatario.

- Actos de habla

Los actos de habla son tipos de acciones que involucran el uso de la lengua natural y están sujetos a cierto número de reglas convencionales generales y/o principios pragmáticos de pertinencia. El filósofo inglés J. Austin plantea que los actos de habla se realizan a través de tres actos conjuntos:

1-Acto locutivo: consiste en enunciar la frase en cuestión.

2- Acto o fuerza ilocutiva: es la intención o finalidad concreta del acto de habla. Consiste en llevar a cabo algo a través de las palabras: prometer, amenazar, jurar.

3-Acto o efecto perlocutivo: consiste en provocar un cambio en el estado de cosas o una reacción en el interlocutor. Es el efecto que el enunciado produce en el receptor en una determinada circunstancia.

Plantea también que los actos de habla se pueden dividir en dos tipos:

4-Actos directos: son aquellos enunciados en los que el aspecto locutivo e ilocutivo coinciden, es decir, se expresa directamente la intención.

5-Actos indirectos: son aquellas frases en las que el aspecto locutivo e ilocutivo no coinciden, por lo tanto, la finalidad de la oración es diferente a lo que se expresa directamente.

Searle, quien siguió el análisis de Austin sobre los enunciados de acción o informativos y se centró en lo que aquel había llamado ilocucionarios (actos que se realizan diciendo algo), desarrolló la idea de que diversas oraciones con el mismo contenido proposicional pueden diferir en su fuerza ilocucional, según se presenten como una aseveración, una pregunta, una orden o una expresión de deseo (Apud Garrido Rodríguez: 2008: 3)

Según Searle, las fuerzas ilocucionales de un acto de habla pueden describirse siguiendo reglas o condiciones especificables, dadas tanto por las circunstancias como por el propósito que sigue en diferentes actos ilocucionarios.

De ahí que los actos ilocutivos pueden ser clasificados según su intención o finalidad en:

- Actos asertivos o expositivos: el hablante niega, asevera o corrige algo con diferente nivel de certeza.
- Actos directivos: el hablante intenta obligar al oyente a ejecutar una acción.
- Actos compromisorios: el hablante asume un compromiso, una obligación, un propósito.
- Actos declarativos: el hablante pretende cambiar el estado en que se encuentra alguna cosa.
- Actos expresivos: el hablante expresa su estado anímico (Wikipedia Enciclopedia de Consulta).

Por otra parte, al referirse a los factores pragmáticos, María Victoria Escandell establece elementos y sus relaciones. Así, distingue como elementos básicos:

- **El emisor:** la noción está construida sobre la de hablante (entendida en el sentido de la persona que posee el conocimiento de la lengua), pero está sujeto a dos condiciones más, por un lado, se es emisor cuando se hace uso de la palabra y por otro, cuando se comunica intencionalmente.

- **El destinatario:** es el hablante al que se dirige el emisor. En las interacciones dialogales; emisor y destinatario van intercambiando sus papeles.
- **La situación:** incluye todo aquello que física y culturalmente, rodea al acto mismo de enunciación.
- **El enunciado:** como la expresión lingüística que produce el emisor y que funciona como la unidad mínima de comunicación y está delimitada por el cambio de emisor; sin que se tomen en consideración otros factores estructurales como la complejidad sintáctica o la longitud (Escandell, 1993:23-29)

Además de estos elementos es necesario valorar otros factores determinantes en la interacción verbal, considerados por la pragmática; dígame **la intención** como propósito o meta que el emisor quiere conseguir por medio del enunciado y que puede concebirse como la relación dinámica entre el emisor y la situación, y en particular, entre el emisor y aquel aspecto de la situación sobre el que este quiere actuar, bien para introducir cambios, bien para evitar que estos se produzcan y la **distancia social**, como la relación entre los interlocutores tal y como la configuran los patrones sociales vigentes en cada cultural.

La **distancia social**, además de estar configurada por el nivel socioeconómico u ocupacional, considera variables como el sexo, la edad y el nivel de instrucción que forman parte de la situación en la que se produce el enunciado y que determinan los tipos de actos de habla utilizados. Es una de las relaciones básicas que se establece entre los elementos de comunicación: emisor y destinatario. Los estudios sobre esta relación y sus repercusiones sobre el modo en que usamos la lengua se agrupan bajo la denominación genérica de estudios de cortesía (Escandell, 1993: 23)

Para María Victoria Escandell la distancia se mide con respecto a dos ejes fundamentales:

- **Jerarquía:** determinada por la relación vertical entre los interlocutores en función tanto de las características físicas inherentes a cada individuo (edad, sexo, parentesco) como de los roles sociales que tienen

atribuidos y que resultan relevantes para el intercambio (jefe, \secretario). Tanto las características inherentes como los roles sociales pueden dar lugar a relaciones simétricas (coetáneos, compañeros de estudio, colegas de trabajo) o asimétricas (viejo/joven, cliente/empleado, médico/paciente, profesor/alumno)

- **Familiaridad**, determinada por la relación horizontal que establece el grado de conocimiento previo (desconocidos, conocidos, amigos íntimos). El tipo de relación determina la distancia lingüística que se establece entre los interlocutores y que se manifiesta, entre otras cosas, en la elección de fórmulas de tratamiento.

-La violencia verbal en los actos de habla

Teniendo en cuenta lo antes expuesto y graficado, y partiendo de la propuesta que hace Mileidis Pi en su tesis en opción al título de Master en Desarrollo Cultural Comunitario, se exponen a continuación los diferentes matices de los actos de habla violentos.

- **Indiferentes:** son aquellos en que el enunciador (emisor) omite el acto de habla, mostrando elementos cinésicos que hacen sentir ignorado al destinatario.
- **Indirectos:** son aquellos en los que la intención del hablante, por dañar al destinatario se da de manera indirecta y logra su objetivo.
- **Burladores:** tienen el objetivo de hacer burla, mofa o desprecio.
- **Prohibidores:** son los que vedan o impiden el uso de una cosa. No permiten alguna acción (Pi Moreno, 2009: 39).
- **Amenazadores:** afirman e insinúan que se va a realizar un daño. Pueden estar antecedidos de actos directivos o poseer este matiz.
- **Insultantes:** ofenden con palabras o acciones al destinatario.

Para el análisis de cada uno de estos actos, es importante defender la idea de que todo sistema de signos lingüísticos adquiere sentido en dependencia del contexto en que es realizado, de ahí la necesidad de contextualizar los estudios de actos de habla violentos para lograr una descodificación más exacta de sus significados. Los actos de habla caracterizados por la violencia verbal (AHcVV)

están sujetos a las reglas que rigen el sistema de relaciones interpersonales donde las emociones, los sentimientos y los aspectos cognitivos están presentes y configuran parte del mismo ámbito de interacción. Asimismo, estos actos, están ligados a las situaciones familiares de cada persona y al ámbito sociocultural y económico como marco que lo abarca.

Todos los elementos abordados en el transcurso del capítulo han servido para concretar la sustentación teórica del estudio de los actos de habla caracterizados para la violencia verbal dentro del discurso oral.

Capítulo 2: Conceptualizaciones metodológicas

Introducción del capítulo

En este capítulo se analiza la metodología utilizada y los resultados de las técnicas empleadas para la investigación

2.1 Diseño metodológico

Breve justificación del problema.

La investigación se inserta en los estudios sobre la cortesía y descortesía verbal en el discurso oral, partiendo de que en la Empresa Puerto Moa, después del diagnóstico previo se identificaron actos de habla caracterizados por violencia verbal.

Teniendo en cuenta esta situación se plantea como problema científico:

¿Qué rasgos definen los actos de habla caracterizados por violencia verbal en la Empresa Puerto Moa? Con el objetivo de darle solución al problema científico se propone como objetivo general:

Determinar los rasgos que definen los actos de habla caracterizados por violencia verbal en la Empresa Puerto Moa.

Y como objetivo específico:

- Analizar los presupuestos teóricos sobre el tema
- Caracterizar la Empresa Puerto Moa
- Identificar los actos de habla caracterizados por violencia verbal en la Empresa Puerto Moa.

Métodos utilizados.

Método etnometodológico:

Es el que se aplica para explicar el orden, coordinación y cohesividad sociales; a partir del análisis de las interacciones cotidianas, caracterizadas por el compromiso emocional de los participantes, con sus procedimientos interpretativos y expectativas. La etnometodología entendida como, la investigación empírica (logía) de los métodos (método) que utilizan las personas (etno) para dar sentido y producir, al mismo tiempo, la actividad social cotidiana, es decir, el estudio de los procedimientos constitutivos de la inteligibilidad social, supera el marco de la sociología tal como se define tradicionalmente, puesto que la inteligibilidad social recubre el conjunto de las actividades humana

La etnometodología fue propuesta por el sociólogo Harold Garfinkel al publicar *Studies in Etnomethodology* (Estudios en Etnometodología) en el año 1967. Se trató de una respuesta crítica a la sociología estructural de su tiempo, ya que rechaza aquellos discursos sociales que calificaban la acción humana de automatista, así como las teorías que daban por sentados conceptos como estructura, clase social, cultura, sistema, familia, identidad, etc.

La etnometodología es la que estudia los métodos o procedimientos con los que los integrantes de la sociedad dan sentido a la vida cotidiana o actúan en ella; desde la consideración de que el orden social está determinado por los continuos actos interpretativos de los sujetos implicados.

Observación encubierta: Aquí el investigador no se presenta como tal, es decir las personas que van a ser objeto de observación no lo saben. En este caso la ventaja fundamental es que, al no ser conocida las intenciones del investigador, la conducta de las personas observadas no se altera como producto de la observación.

La técnica es una operación especial para poder recolectar, procesar y analizar los datos que se realiza a un nivel empírico, de ahí su importancia en la investigación.

Las encuestas es una técnica mediante la cual el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación (como sí lo hace en un experimento). Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a

una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación.

Grabación encubierta: es una conversación en que los participantes no han sido previamente advertido del hecho de que están siendo grabadas sus elocuciones.

Categorías analíticas

Actos de habla: Son tipos de acciones que involucran el uso de la lengua natural y están sujetos a cierto número de reglas convencionales y/o principios pragmáticos de pertinencia.

Violencia verbal: Es un tipo de violencia ejercida sobre numerosas personas, puede estar introducida en la rutina mediante comentarios, consejos, burlas, reclamos descalificaciones, sarcasmos, e insultos.

Estructura de la tesis:

Capítulo 1: La violencia verbal en el discurso oral. Presupuestos teóricos para su estudio

1.1 Sociolingüística y pragmática

1.1.1 Lengua – Cultura – Sociedad

1.2 Cortesía y descortesía como estrategias del discurso oral

1.3 La violencia verbal en los actos de habla

Capítulo 2: Análisis de los Resultados

2.1 - Diseño metodológico

2.2 - Caracterización sociodemográfica de la Empresa Puerto Moa

2.3 - Análisis de los Resultados

2.3.1 Resultados de las Encuestas

2.3.2 - Resultado y análisis de las Grabaciones Encubiertas

2.2 Caracterización sociodemográfica de la Empresa Puerto Moa.

Con más de cincuenta años de experiencia en operaciones portuarias la Empresa Puerto Moa “Comandante Raúl Díaz Arguelles” se encuentra localizada bordeando una dársena artificial ubicada al Sur de la Ensenada de Yaguasey, Bahía de Cayo

Moa, en los 20° 39' 30" N y a 74° 55' 40" O y al Este del pueblo de Moa. El canal y la dársena tienen una profundidad de diseño mínimo de 11,3 m, lo que permite operar buques de hasta 20 000 DWT.

Cuenta con dos instalaciones, una en Moa y la otra en Nicaro y en ambos lugares se cuenta con un Campo de Boyas para la recepción de combustibles. Posee áreas de almacenamientos de petróleo, amoníaco y carbón, así como medios para la transportación terrestre y marítima.

La función fundamental de la empresa es la exportación de níquel e importación de los suministros para el consumo de las industrias y el desarrollo industrial de la zona, con el objetivo de ayudar en la prestación de servicios en operaciones de carga, descarga, recepción y entrega de níquel a las empresas dedicadas a esta actividad. Además brindan servicios de dragado, almacenaje y distribución de materias primas (carbón, amoníaco, combustibles, azufre, etc) almacenaje de mercancías, servicios de minería y transportación coral, entre otros. Esta opera en el Puerto de Nicaro y los Campos de Boyas de Moa y Feltón, ejecuta operaciones de descargas de materias primas, equipos, materiales y mercancías en general en dichas instalaciones.

Y tiene como misión y visión:

Misión: Efectuar eficientemente las operaciones marítimas y portuarias, así como la transportación de los insumos que garanticen la continuidad del proceso productivo de las entidades del níquel.

Visión: Excelencia en todo lo que hacemos. Seremos una gran empresa comprometida a garantizar la máxima calidad de los servicios y procesos. Ampliar nuestros servicios, posibilitará mantener la competitividad en el mercado.

Funcionalmente la EPM está organizada en ocho Unidades Empresariales Básicas (UEB) y cuatro Áreas de Regulación y Control. A continuación se muestra el organigrama general de la misma:

Unidades Empresariales de base

- UEB Explotación Portuaria Moa
- UEB Explotación Portuaria Nicaro
- UEB Mantenimiento

- UEB Servicios de Transportación
- UEB Coral Marítimo
- UEB Recepción y Suministro
- UEB Productos Básicos Nicaro
- UEB Abastecimiento Técnico y Materiales Área de Regulación y Control
- Dirección General
- Dirección Técnica
- Dirección Económica
- Dirección de Recursos Humanos

La Empresa Puerto Moa mantiene un sistema de gestión de la Calidad certificado acorde a los requisitos de la norma internacional ISO 9001: 2000 para los procesos de manipulación de mercancías en puertos y almacenes, consolidación y desconsolidación de cargas y tarjado e inspección de mercancías, así como las Áreas de Regulación y Control de apoyo a estos procesos.

La Empresa cuenta con capacidad material y técnica que le permite ofrecer tanto a las empresas del Grupo Empresarial CUBANIQUEL, así como a otros clientes nacionales y extranjeros, con una amplia variedad de servicio y un alto nivel profesional.

En este momento la empresa cuenta con 669 trabajadores de ellos expuesto a alto riesgo 360.

Organigrama General de la EPM

Breve descripción

➤ UEB Explotación Portuaria Moa

La UEB Explotación Portuaria de Moa atiende las operaciones portuarias por los Muelles 1 y 2, las operaciones de descarga de Fuel Oil por el campo de boyas.

El Muelle 1 está destinado a la descarga y carga de sustancias peligrosas de distinto tipo, entre las que se encuentran Fuel Oil, Diesel Oil, Gasolina, Gas Licuado de Petróleo (LPG), Amoníaco, Acido Sulfúrico y Keroseno. Está ubicado en la cota 3.0 m sobre el nivel del mar, con una longitud de 92.3 m y un ancho de plataforma de 24.39 m. Para realizar las operaciones cuenta con instalaciones de tuberías y válvulas y otros accesorios que permiten el transporte de cada sustancia hacia y

desde los tanques de almacenamiento. (en estos momentos este muelle esta en reparación capital, por lo que se esta prestando el servicio por el muelle 2, cumpliendo con todo lo establecido).

El Muelle 2 está destinado al atraque y desatraque de barcos de carbón, azufre y carga general. Está ubicado en la cota 3.0 m sobre el nivel del mar, con una longitud de 292.5 m y un ancho de plataforma de 24.25 m.

La UEB cuenta con la cuenta con los siguientes equipamientos:

- 2 Grúas Pórticos.
- 2 Grúas de esteras.
- 2 Ritaker.
- 2 Cargadores
- 3 Montacargas frontales

Esta UEB cuenta con 94 trabajadores de ellos están expuesto a alto riesgo 65

➤ **UEB Recepción y Suministro**

La UEB Recepción y Suministro atiende los procesos de recepción, preparación y suministro de petróleo y amoníaco, así como la Base de Carbón y el Pipe Rack o Bandeja de tuberías hasta la Che Guevara. A continuación se explicará brevemente cada uno de estos procesos.

Proceso de Recepción, Almacenamiento, Preparación y Suministro de Petróleo.

La recepción de petróleo hacia los tanques de almacenamiento se puede hacer por dos vías:

- Desde barcos cisternas de capacidad aproximada de 15 000 t que atracan por el Muelle 1;
- Desde tanqueros de capacidad aproximada de 50 000 t que atracan por el Campo de Boyas.

Al llegar la carga, los funcionarios marítimos crean las condiciones técnicas y organizativas para realizar las operaciones necesarias para el atraque del barco y descarga del producto, a la vez que la Dirección de la Base de Combustible crea las condiciones operacionales para recibir la carga y define los tanques donde se recepcionará el combustible.

Los funcionarios de Cuba Control realizan las mediciones en los tanques de recepción seleccionados, certificando el nivel de los mismos. También certifican la calidad y cantidad de la carga a través de muestreos, análisis y mediciones de la carga a bordo.

Descarga desde el Campo de Boyas

El Campo de Boyas cuenta con tres anclas que posibilitan el amarre del buque en el sitio adecuado para el acople de las mangueras con la tubería submarina. El buque se posiciona de forma tal que permita la conexión de la salida de sus bombas al Oleoducto que lleva el Fuel Oil hasta los tanques de almacenamiento, localizados en la Base de Combustible.

El Oleoducto está formado por una línea submarina de 600 mm de diámetro y 1000 m de longitud aproximada que llega hasta la línea costera, donde se bifurca en dos líneas paralelas de 500 mm de diámetro y 2400 m de longitud aproximada, que llegan hasta la entrada de la Base de Combustible, donde se unen en una línea que conduce el combustible hacia los tanques de almacenamiento.

Para la descarga de petróleo, el barco se conecta a la sección submarina del Oleoducto (denominado plens) por medio de dos líneas de mangueras de goma y metal de 200 mm de diámetro. El barco cuenta con un sistema de calentamiento que garantiza el suministro del Fuel Oil con una temperatura entre 60 y 70 °C.

A la llegada de la línea marina a tierra, está instalado un manómetro local y una válvula de cierre manual. Cada una de las líneas paralelas comienza y termina con una válvula eléctrica de cierre y a lo largo de su trayectoria contienen 5 expansiones para la compensación de la dilatación térmica. . El material de las tuberías es acero al carbono, con un recubrimiento exterior de pintura blanca de poliuretano

Una vez que los buques concluyen la descarga, se bombea agua salada hasta desplazar el Fuel Oil del Oleoducto. Ello se hace con el objetivo de impedir el atascamiento del flujo en la tubería debido a la alta viscosidad que puede alcanzar el Fuel Oil al enfriarse. Al iniciar la descarga, el Oleoducto se encuentra lleno de agua salada, que se desvía hacia el Tanque de Recepción de Agua Salada mientras es desplazada por el Fuel Oil. El desvío del flujo según sea agua salada o Fuel Oil

se puede hacer de forma manual o de forma automática partiendo de la señal que emite el sensor de presencia de agua que se ubica al final de las líneas paralelas.

Carga y Descarga por el Muelle 1

Cuando los barcos cisternas de capacidad aproximada de 15 000 t atracan al Muelle 1, se procede a la conexión de las mangueras que unen al barco con un ducto que llega hasta la Base de Combustible. Una vez seleccionado y alineado el tanque de recepción se inicia el bombeo desde el barco. También se realiza la operación de despacho del combustible almacenado en la Base a través de barcos cisterna. Para ello se utilizan las mismas instalaciones del Muelle 1 usadas para la descarga. Una vez seleccionado el tanque desde el cual se va a hacer el suministro, éste se alinea con la bomba correspondiente de la Casa de Bombas de la Base de Combustible y se inicia la operación de carga del buque cisterna.

Almacenaje

La Base de Combustible posee un volumen total de diseño de 115 000 m³, distribuido en seis Tanques (TK – 1, 2, 3, 4, 5, y 6), cinco de ellos con un volumen de diseño de 20 000 m³ y uno de 15 000 m³. Ello equivale a una capacidad total de recepción de 100 000 t: cinco tanques de 17 500 t y un tanque de 12 500 t.

Cada tanque cuenta con un sistema de calentamiento que mantiene la temperatura entre 60-70 °C y un medidor de nivel que envía la señal al conmutador instalado en la pizarra de control. Además cada tanque posee una válvula de entrada, una de salida y cuatro válvulas de drenaje de agua. Una vez depositado el petróleo, se deja 24 horas de reposo para la decantación del posible contenido de agua.

Suministro de Petróleo

La distribución de petróleo se realiza a través de 4 bombas ubicadas en la estación de bombeo de la Base de Combustible. El petróleo se suministra a los consumidores por dos vías mediante bombeo a través de tuberías incluidas en los pipe racks que van a las Plantas productoras, Fabricas Comandante Ernesto Che Guevara y Pedro Sotto Alba respectivamente.

Recepción, Almacenamiento, Preparación y Suministro de Amoniaco.

La instalación cuenta con 15 balsas de 100 m³ cada una para la recepción de amoniaco anhidro, 2 tanques de 400 m³ para el almacenamiento de solución

amoniacal, 2 tanques de 400 m³ para agua débil, 1 sistema de torres de enfriamiento con 2 ventiladores de tiro inducido, 2 convertidores y 7 bombas. De estas últimas: 2 bombas de agua amoniacal de 30 m³/h, 2 bombas de solución amoniacal de 30 m³/h y 3 bombas de agua normal. El proceso tecnológico de esta instalación está formado por dos operaciones fundamentales:

- Recepción y almacenamiento del amoníaco anhidro.
- Preparación de la solución amoniacal al 25 % y suministro a los consumidores.

Recepción y almacenamiento del amoníaco anhidro

Antes de proceder a la descarga de amoniaco anhidro se preparan las condiciones en los balsas de recepción y en el barco de suministro. La temperatura de almacenamiento del amoniaco anhidro en el barco es a -33°C y presión atmosférica, mientras que en la Base, la presión puede llegar hasta 15 kgf/cm^2 y temperatura 38°C respectivamente. El almacenamiento del Amoníaco se realiza en condiciones ambientales.

Para facilitar la descarga el barco eleva la temperatura del amoniaco anhidro desde -33°C hasta 0.5°C . Mientras que para el llenado de las balsas es necesario facilitar el desplazamiento del amoniaco gaseoso “caliente” contenido en estas. Ello se puede lograr por dos vías:

- conectando el volumen gaseoso de las balsas con los recipientes del barco
- extrayendo el gas de las balsas con ayuda de los compresores antes de iniciar la descarga hasta lograr un enfriamiento adecuado.

Para la descarga se procede a instalar las mangueras de líquido y de gases, o las de líquido solamente, entre el barco y la línea de tierra, según las condiciones de operación establecidas para la descarga.

Durante el proceso de llenado, las balsas se dividen en dos grupos que operan simultáneamente. Cuando se estabiliza el bombeo, desde el panel se controla el nivel de cada balsa, que no debe exceder el 85 % de su volumen. Luego de llenado todo el sistema se le avisa al operador del barco para concluir la descarga y proceder a la desconexión de las mangueras. Posteriormente se verifica el nivel,

presión y temperatura de todas las balas y se igualan los niveles a través de la línea de líquido.

Durante todo el proceso de recepción de amoníaco se mantiene alerta el servicio de rescate y emergencia y permanecen en el Muelle una ambulancia y un carro-bomba.

Preparación de la solución amoniacal al 25 % y suministro a los consumidores

Para la preparación de la solución amoniacal, se abre la válvula de salida que facilita que el amoníaco anhidro fluya empujado por la presión de almacenamiento hacia el convertidor y se arranca la bomba que suministra agua a éste.

Al unirse el agua con el amoníaco anhidro, ocurre una reacción exotérmica con desprendimiento de calor, que eleva la temperatura de la solución hasta 76 °C. La solución es enviada hacia un enfriador tubular donde se enfría hasta 35 °C. Como medio refrigerante se utiliza agua que circula por la torre de enfriamiento. Posteriormente la solución amoniacal al 25% se envía hacia los tanques de almacenamiento de 400 m³ de capacidad.

Cada tanque de almacenamiento está protegido contra cambios bruscos de presión por medio de válvulas de presión y vacío que aseguran el escape de los gases amoniacales cuando la presión sobrepasa los 0.3 kgf/ cm².

De los tanques de almacenaje, mediante dos bombas centrífugas, la solución amoniacal se envía hacia la fábrica Comandante Ernesto Guevara a través de un ducto. También existe un cargadero donde se despacha solución amoniacal directamente a carros cisterna.

Proceso de Recepción, Preparación y Suministro de Carbón Antracita.

El carbón antracita se recibe desde el exterior en barcos o patanas a través del Muelle 2. De aquí se traslada en camiones de volteo, hacia el área destinada para su almacenaje en la Planta de Carbón.

La Planta tiene una capacidad de producción de 28 t /día de carbón triturado. El carbón sin procesar se recoge con una grúa de pala, que lo deposita en la tolva de recepción del molino. Desde aquí, por gravedad, el carbón sin fraccionar va cayendo en el triturador de rodillo y de éste, pasa a la banda transportadora que lo hace llegar hasta el clasificador de partículas por vía húmeda. El clasificador está

conformado por un cilindro rotatorio, donde el carbón se tamiza bajo rociadores de agua a presión. Las partículas con diámetro menor de 1.6 mm son consideradas desechos del proceso y pasan a una piscina de decantación donde se separan del agua. Las partículas con tamaño entre 4.36 y 1.6 mm caen por gravedad sobre camiones de volteo y se trasladan hacia la zona de almacenaje y secado a la intemperie, siendo este el producto final de la Planta. La fracción de carbón con tamaño superior a 4,36 mm se denomina carbón de rechazo y es almacenado para su posterior reprocesamiento. El producto final de la Planta se traslada hacia la fábrica “Comandante Ernesto Guevara” por medio de camiones de volteo, para ser utilizado en su proceso.

La fracción fina de carbón se extrae de la piscina de decantación y se transporta por camiones de volteo hacia las áreas de almacenamiento de desechos del proceso.

Bandeja de tuberías (Pipe Rack) hacia la fábrica “Comandante Ernesto Guevara”

Entre UEB Recepción y Suministro y la Fábrica “Comandante Ernesto Guevara” existen 4 tuberías destinadas a suministrar solución amoniacal y petróleo hacia la Fábrica y recibir agua y vapor de ésta. Estas cuatro tuberías comparten los soportes y el derecho de vía que va bordeando la carretera que une las dos instalaciones.

Esta UEB cuenta con 77 trabajadores, de ellos están expuestos a alto riesgo 46.

➤ UEB Coral Marítimo

La UEB Coral Marítimo presta los servicios de remolcadores para el atraque y desatraque de Buques en Explotación Portuaria y en el Campo de Boyas; además presta servicios de buceo para realizar la inspección subacuática de los elementos de las boyas de amarre y las mangueras de conexión con la línea submarina del oleoducto que transporta el Fuel Oil hasta la UEB Recepción y Suministro. Cada 4 horas de operaciones de bombeo se ejecuta una inspección de oficio por el equipo de buzos hasta tanto se termine la descarga.

La UEB brinda los servicios de extracción y transportación de lodo o cieno carbonatado; atraque y desatraque de buques; salvamento a embarcaciones; custodia de buques; cabotaje de mercancías; buceo y pesca. Cuenta con la siguiente infraestructura:

- 7 Remolcadores.
- 3 Patanas.
- Una Grúa Flotante.

Esta UEB cuenta con 91 trabajadores, de ellos están expuestos a alto riesgo 71

➤ **Servicios de Transportación**

La UEB Servicios de Transportación comprende Una brigada de Ponchería, un grupo técnico, un grupo económico y está destinada a las prestaciones de servicios en la transportación de mercancías de importación y exportación contenidas en bultos, a granel y líquidas, así como al transporte de las sustancias peligrosas manejadas por la EPM.

Para realizar su función cuenta con el siguiente equipamiento:

- 47 Rastras tractoras
- 4 Belaz F/S
- 1 Camiones CAMAZ volteo
- 3 Camiones de volteo VOLVO
- 1 Camión TATRA volteo
- 6 Camiones Mercedes Benz
- 7 Camiones planchas

La UEB Tiene un total de 105 trabajadores de ellos 74 están expuesto a alto riesgos.

La UEB atiende los procesos de recepción, preparación y suministro de petróleo y amoníaco, el Pipe Rack o Bandeja de tuberías hasta la Fabrica Comandante Rene ramos Latur.

2.3 - Análisis de los Resultados.

A través de la observación encubierta (como se explicó anteriormente) se detectó que en la Empresa Puerto Moa, donde se realizó el estudio, tanto las mujeres como los hombres hacen uso de actos de habla caracterizados por violencia verbal por lo que se encuestaron 15 mujeres y 15 hombres distribuidos según las variables extralingüísticas edad y sexo. Se realizaron además grabaciones encubiertas que sirvieron para corroborar que no coincide

lo que los hablantes dicen hacer, en las encuestas, con lo que en realidad hacen.

2.3.1 Resultados y análisis de las encuestas.

Informantes masculinos. (Anexo 2)

Primer grupo etario.

Los informantes en este primer grupo etario coinciden en el uso de palabras como **hermano, hermana, mi amor, mi ángel, socio**, para dirigirse a sus amigos en sentido cariñoso, es decir, en **situaciones amistosas**.

Cuando se encuentran frente a una **situación de conflicto** aseguran utilizar sobre todo la conversación para evitar llegar a una pugna que esté mediado por los golpes. Confirman que son capaces de poner en práctica la violencia verbal y llevarla hasta las últimas consecuencias, sin importar cuáles sean.

- **Si se les lastima a un ser querido** (este planteamiento es recurrente en los informantes)
- **Cuando se viola mi derecho como trabajador, principalmente por parte del jefe que me amenaza verbalmente.** (La mayoría asegura que no son violentos con los demás a menos que lo sean con ellos)
- **Si se le imponen por jerarquía un trabajo bajo agresiones verbales y amenazas.**
- **Si fuesen violentados de cualquier forma por alguien.**

En este primer grupo etario, de los informantes masculinos expresan que no son violentos, pues no hacen uso de la violencia verbal a no ser que se le provoque como se explicó anteriormente. Se puede apreciar que predomina el intento de conservar la imagen pública. Se debe destacar que existe desconocimiento del término violencia verbal. Los informantes de este grupo asocian la violencia verbal a palabras feas, y mal dichas, por

Ejemplo:

- **Faltar el respeto a las personas mayores.**
- **Ofender, gritar, amenazar e insultar.**
- **Agredir con palabras y gestos.**

contienen violencia verbal, vistas arriba.

El análisis de la información aportada por el **tercer grupo** al que se aplicaron las encuestas ofrece los siguientes resultados:

Al ser las personas mayores de 55 años más conservadoras que los de los otros dos grupos etarios, se debe comprender por qué sus respuestas tuvieron en todo momento la intención de salvaguardar su imagen y no admitieron el empleo de la violencia verbal.

En el caso de las **situaciones amistosas** estos informantes aseguran no usar palabras vulgares u obscenas para dirigirse a sus amigos, prefieren llamarlos por sus nombres; y si por ejemplo, admiten no ser muy amistosos, aseguran que tratan por todos los medios de mantener una relación simpática con quienes los rodean.

En las **situaciones de conflicto**, por su parte, prefieren decir insultos a los demás, pues según su concepto no son tan hirientes porque no tienen una fuerte carga de significado y son dirigidos a personas cercanas en cuanto a la amistad que los une. Palabras como **tonto, anormal, trastornado** no son consideradas por los informantes de este grupo como vulgares; sin embargo, la mayoría asegura que no le gusta llegar al conflicto y que lo evita de cualquier forma.

Respondieron afirmativamente que no utilizan la violencia a menos que sean agredidos o sientan que alguien quiere imponerles un concepto con el cual no están de acuerdo. En su mayoría prefieren responder que **no son violentos**, que **no ofenderían para que no los ofendieran**, o que llegarían al uso de la violencia si **sienten que se les ofende a ellos o a sus familiares**.

El empleo de **malas palabras** o **palabras obscenas** les resulta familiar pero lo niegan. La protección de la imagen positiva de cada uno va más allá porque tratan de que el concepto se haga extensivo a todos los que pertenecen a esa generación. Se refieren a que son los jóvenes quienes ponen en práctica este tipo de conductas censurables por demás.

Como en los grupos anteriores los conceptos de violencia verbal se confunden y se asocian con:

Los resultados que se exponen anteriormente se resumen en la frecuencia con que dicen utilizar la violencia verbal los informantes en este grupo, dos la admiten, dos de ellos dicen que no la utilizan en ningún caso y los 3 restantes admiten que a veces, lo que queda comprendido en las palabras y frases que contienen violencia verbal expuestas en el análisis.

El análisis de la información aportada por el tercer grupo al que se aplicaron las encuestas ofrece los siguientes resultados:

Al ser las personas mayores de 55 años más conservadoras que los de los otros dos grupos etarios y por ser mujeres, se debe comprender por qué sus respuestas tuvieron en todo momento la intención de salvaguardar su imagen y no admitieron el empleo de la violencia verbal.

En el caso de las situaciones amistosas estos informantes aseguran no usar palabras vulgares u obscenas para dirigirse a sus amigos, prefieren llamarlos por sus nombres; y si por ejemplo, admiten no ser muy amistosos, aseguran que tratan por todos los medios de mantener una relación cordial con quienes los rodean al igual que los informantes masculinos de este mismo grupo etario.

En las situaciones de conflicto, por su parte, prefieren conversar, ignorar a la persona dándole la espalda para evitar la emisión de alguna ofensa, asegurando que no le gusta llegar al conflicto y que lo evitan de cualquier forma.

El empleo de malas palabras o palabras obscenas les resulta familiar pero lo niegan. La protección de la imagen positiva de cada uno va más allá porque tratan de que el concepto se haga extensivo a todos los que pertenecen a esa generación. Se refieren a que son los jóvenes quienes ponen en práctica este tipo de conductas censurables por demás.

Como en los grupos anteriores los conceptos de violencia verbal se confunden y se asocian con:

- Ofensas a los demás.
- Faltar al respeto a alguien.
- Incultura social, agresión, amenaza.

De los 8 entrevistados en este grupo del sexo masculino. La frecuencia de uso que admiten del término es la siguiente:

Si: -- No: 4 A veces: --

En estos resultados se puede apreciar que los 4 encuestados niegan el uso de la violencia verbal. Con la aplicación de esta técnica quedó demostrado que existe una marcada tendencia a la protección de la imagen por parte de los hablantes. Sin distinción de sexo, edad o nivel de instrucción, la mayoría de los informantes declaran que no utilizan la violencia tanto verbal como física ni en situaciones amistosas, ni de conflicto.

La protección de la imagen se hace más notable pues el uso de la violencia verbal es negado por cada uno de los informantes. Sin embargo esta protección de la imagen pública tiene un coste para el resto de las personas, pues los encuestado aseguran que conocen el término pero que no la emplean.

Además de esta técnica se aplicaron 10 grabaciones encubiertas, técnica que permitió que las personas actuaran de forma natural, y los resultados fueran más verídicas de ellas se exponen el análisis en el siguiente epígrafe.

2.4- Resultados y análisis de las grabaciones encubiertas.

Se recogió un total de 10 conversaciones informales, 5 en **situaciones amistosas** y 5 en **situaciones de conflicto**. A partir de la información recogida en las 10 grabaciones realizadas, la muestra se analizó teniendo en cuenta la edad, sexo situaciones comunicativas y el contexto.

A continuación se ofrecerán los resultados obtenidos de manera general, en las grabaciones encubiertas para luego ser comparados con los resultados de la técnica anterior (la encuesta).

Situaciones amistosas:

Actos de habla en situaciones amistosas y que por la observación efectuada son considerados como violentos para los destinatarios.

1- Situación Comunicativa (S/C): en la oficina un grupo de compañeros con edad aproximada entre 20 y 35 años conversan acerca de un trabajo pendiente. Uno de ellos se dirige a una de sus compañeras y le dice: muchacha vamos hacer ese papeleo para salir de eso, ante esta exhortación su compañera le responde:

**Acto de habla con
violencia verbal**

| | | |
|--------------------------------|------------------------------------|------------------------------|
| Texto lingüístico (T/L) | Texto no Lingüístico (T/nL) | AHcVV |
| Deja de comer mierda. | Gestos de desprecio | insultante con matiz directo |

En este caso ofende a su compañero con el adjetivo comemierda, directamente violentando su imagen pública en el contexto laboral. La distancia social (amistad), propicia que el destinatario no considere estas palabras como insultos, que las admita en forma de broma.

2- S/C En el pasillo hombres con edades que oscilan entre 30 y 50 años , se pueden escuchar frases como estas:

| | | |
|---------------------|----------------------|--------------------------------|
| T/L | T/nL | AHcVV |
| Ese es un mongólico | gestos de desprecio. | insultante con matiz Indirecto |

El pronombre demostrativo ese demuestra que el insulto va contra la persona con quien se realiza la conversación, a pesar de que quien lo emite no llega a hacerlo de forma directa. Utiliza ese en forma despectiva, para que llegue aún más su mensaje al otro.

Es un mogólico frase que se refiere a alguien que no hace bien las cosas, que no está a la altura de los demás; califica a aquellos que no son muy dados a las peleas, que lo dominan fácil. El sustantivo mongólico que ha tomado función adjetiva es utilizado frecuentemente entre amigos, incluso para saludarse.

3- Dentro de esta misma situación comunicativa se obtuvo también el siguiente acto de habla:

| | | |
|------------|--------------------------------|---------------------|
| T/L | T/nL | AHcVV |
| Puta | manos a ambos lados de la boca | insultante directo. |

Frases como estas pueden parecer insultantes, pero en la situación comunicativa que son analizadas el receptor las acepta, no muestra rasgos de desagrado, e incluso se ríe de vez en vez pues la misma es utilizada en forma de saludo.

Resulta interesante cómo la palabra puta el emisor la utiliza en género femenino, no lo

lleva al masculino. Esto se debe a su intención de insultar a su amigo de una forma que entre ellos es aceptada positivamente.

4-S/C: En una oficina un grupo de compañeros de trabajo de entre 38 y 50 años de edad conversan acerca de algunos informes atrasados y que el jefe estaba exigiendo un poco molesto, unas de las compañeras allí presente emite la siguiente frase a sus compañeros.

| | | |
|-----------------------------|------------------|------------------|
| T/L | T/nL | AHcVV |
| El culo se lo van a romper. | gestos de burla. | burlador directo |

En este caso la emisora le comunica a sus compañeros de lo que le pasara por no a ver terminado el informe a tiempo, burlándose de forma directa, violentando su imagen pública y colectiva a la vez, pues no se refiere a una sola persona sino a un colectivo. La frase el culo se lo van a romper denota la posible medida que tomara el jefe para con sus compañeros, por no a ver cumplido con su tarea. Entre ellos no le es molesta la frase, por la amistad existente, lo toman como una broma

3-S/C: Dos choferes entre 50 y 55 años de edad conversan en el parqueo. Uno le dice al otro.

| | | |
|----------------------------------|------------------------|---------------------|
| T/L | T/nL | AHcVV |
| Eres un fana, me dejaste en eso. | gestos de lamentación. | Insultante directo. |

El interlocutor ofende a su receptor con la palabra fana para demostrarle que no sirve para nada, y luego se explica porque me dejaste en eso, es decir lo dejo embarcado. La frase no trae problema entre ellos se entiende o están acostumbrados a tratarse a si, pues la situación comunicativa se ubica en el eje de amistad.

En resumen, las características generales que se pueden apreciar en este tipo de situaciones son las siguientes:

Se destacan las expresiones cortas y directas, en la parte léxico-semántica aparece el uso de demostrativos con carácter despectivo, palabras con carga semántica fuerte y despectiva además, (culo, fana, puta, mongólico, comemierda).

Los textos no lingüísticos que se emplean con mayor frecuencia son los gestos de desprecio, las manos a ambos lados de la boca, en señal de burla, los gestos y el rostro que denotan molestia y el tono burlón. Se debe destacar que prima en estas situaciones la burla, lo que explica que se trate de relaciones amistosas.

Los actos de habla caracterizados por la violencia verbal que tienen mayor frecuencia de uso son los insultantes con matiz directo e indirecto y los burladores con matiz directo.

Situaciones de conflicto:

Se analizan a partir de aquí los actos de habla en situaciones de conflicto que, por la observación realizada, son considerados como violentos para los destinatarios

1-S/C: En un local de la empresa discuten dos compañeros de trabajo, ambos de aproximadamente 30 y 40 años de edad uno de ellos le dice al otro:

T/L

Mira,tú eres maricón,
si te cojo te parto en dos.
(volumen alto y agresivo)

T/nL

dando manotazos

AHcVV

insultante directo

En este caso la forma verbal mira en modo imperativo se utiliza para que el hombre atienda a lo que le va a decir su compañero de trabajo. (eres maricón) donde ofende a su receptor con el adjetivo maricón.

Si te cojo te parto en dos implica una acción física que está por ejecutarse y que será perjudicial para el compañero de trabajo. No se trata solo de la acción de partir, sino acompañada del complejo preposicional en dos.

El texto no lingüístico intensifica la acción de amenaza por el efecto visual que implica para el destinatario que se encuentra en desventaja (manotazos en forma de provocación).

2- S/C: Dentro de una oficina dos mujeres conversan una de 45 años de edad le dice a la otra:

T/L

Ellos son unos come pinga,
unos berracos.(tono agresivo)

T/nL

gestos despectivos

AHcVV

insultante indirecta

Los calificativos come pinga y verracos en este contexto tienen la finalidad de

ofender a un individuo que no se encuentra en la conversación.

3- S/C: En esta misma situación la otra compañera le responde con esta frase a la otra.

| T/L | T/nL | AHcVV |
|--|--------------------|----------------------|
| Mija, pero explótle la cabeza a esos comemierda.(tono agresivo) | gestos despectivos | insultante indirecta |

El hablante le recomienda al receptor que le explote la cabeza. Esta frase tiene como significado que el receptor use la violencia física hacia esas personas y a las vez ofende a esas personas que no se encuentran presentes.

4- S/C: Un hombre y una mujer de edades aproximadas entre 40 y 45 años discuten en una oficina por problemas de trabajo.

| T/L | T/nL | AHcVV |
|--|---|------------------------------------|
| ¡Si no te conviene eso te vas echando de aquí (volumen alto y agresivo) | Brazo derecho al frente señalando hacia la puerta. | amenazante con matiz directivo. |

La presencia del si condicional seguido de la frase no te conviene eso indica que si al destinatario no le gusta lo que está pasando puede tomar la decisión de marcharse que aparece referida más adelante con la frase que marca un maltrato te vas echando de aquí, esta depende de la condición que se le impone anteriormente. Este acto de habla se acerca a una amenaza o una prohibición.

5-S/C: Dos hombres de aproximadamente 40 años de edad tienen una disputa por una pieza de un carro, uno le dice al otro.

| T/L | T/nL | AHcVV |
|---|--------------------|--------------------|
| Oye, verraco, vete pa'í Carajo (tono agresivo) | dándole la espalda | insultante directo |

El emisor hace uso del vocativo oye para llamar la atención de su receptor y aprovechar emitir su ofensa verraco y luego mandarlo pa'í carajo. No es un lugar alguno, sin embargo, es común escucharlo pues el significado que se le ha dado en el argot popular es el de irse a otro lado, dejar en paz a las demás personas.

Se aprecia rebeldía y rechazo con respecto a la persona de la cual se habla. Este acto pudiera ser catalogado, además, como desafiante.

De manera general, se aprecia en las grabaciones obtenidas a partir de situaciones de conflicto que las principales estructuras que se utilizan son las condicionales; las expresiones se hacen más largas que en las amistosas, además de tener carácter directo.

Los rasgos léxico-semánticos que se destacan son la utilización de palabras con fuerte carga semántica como te parto en dos, explótle la cabeza, berraco, come pinga, maricón, carajo.

El tono agresivo, por su parte, es el que más se utiliza en todos los casos, también el volumen alto y tono agresivo que en ocasiones aparecen fusionados

El texto no lingüístico que se emplea para reforzar el conflicto tiene como más utilizados los siguientes gestos: dando manotazos, rostro con muecas y brazo señalando un lugar.

Los actos de habla caracterizados por la violencia verbal que aparecen son los siguientes: amenazante, insultante con matiz indirecto, indirecto, predominan los actos de habla amenazantes.

2.5 Resultados Generales.

Para comprobar los resultados obtenidos en el estudio de la violencia verbal en la Empresa Puerto Moa se compararon los resultados obtenidos a través de las encuestas y grabaciones encubiertas de conversaciones informales. A continuación se explicarán cada una de ellas:

Las encuestas:

En el análisis de las encuestas aplicadas a 30 informantes 15 pertenecientes al sexo masculino y 15 al femenino se revela que:

Atendiendo la variable sexo se aprecia que tanto hombres como mujeres afirman que no usan la violencia de este tipo pues son personas pasivas y que no se meten en problemas. Llaman a los amigos por sus nombres, no utilizan apodos ni frases vulgares y no ofenden a menos que reciban un insulto antes.

La edad no fue una variable de grandes aportes pues en cada uno de los grupos predomina la inclinación a proteger su imagen de cualquier forma, una de las vías que utilizan es la de inculpar a otros, es decir justifican el reconocimiento del término a través de la utilización que le dan los demás, por la forma en que

la ponen de manifiesto.

Se debe tener en cuenta que los informantes, no importa el nivel educacional al que pertenezcan, protegen de igual forma su imagen pública y no admiten el empleo de actos de habla violentos. La única vía a través de la cual aseguran llegar a ser violentos es la de ser ofendidos con anterioridad.

En las encuestas se puede apreciar una mayor tendencia a la protección de la imagen, este planteamiento se ve refutado con la aplicación de la técnica de las grabaciones encubiertas de conversaciones, en las cuales existe una diferencia notable entre lo que los hablantes dicen hacer y lo que en realidad hacen, que ha sido uno de los propósitos de esta investigación.

Las grabaciones encubiertas de conversaciones informales:

Se recogió un total de 10 conversaciones informales, 5 en **situaciones amistosas** y 5 en **situaciones de conflicto**. En el eje amistoso se emplean actos de habla violentos que no son reconocidos como tal por el receptor, sino que por el contrario los consideran como bromas, esto lo posibilita la distancia social (de amistad).

Teniendo en cuenta la variable sexo se puede afirmar que en las muestras obtenidas no se hace distinción. Se aprecia de una forma bastante tenue una superioridad en los hombres; las mujeres, por su parte, al verse con menor poder frente a estos acuden a las ofensas como forma de protección.

Si se analiza la variable edad, se puede concluir que de forma general la violencia verbal es utilizada en los dos ejes referidos sin distinción alguna por grupo, es decir todos los hablantes la ponen en práctica.

En **situaciones amistosas** en cuanto a la edad se puede apreciar que en su mayoría las conversaciones recogidas se desarrollan entre personas de 30 a 55 años. En los restantes grupos etarios la utilización de este tipo de actos de habla se hace menos frecuente. El sexo no determina el uso de la violencia verbal pues se obtuvieron muestras de hablantes pertenecientes tanto al masculino como al femenino.

El nivel de instrucción de los interlocutores no fue posible conocerlo puesto que las grabaciones tuvieron carácter encubierto.

Todos los elementos abordados en este capítulo permitieron ilustrar las características de los AHcVV empleados por miembros de la Empresa Puerto Moa tanto en situaciones amistosas como de conflicto, así como demostrar que no poseen una conciencia lingüística de estos usos.

CONCLUSIONES

Cumpliendo con las etapas propuestas para la investigación se arrojan los siguientes resultados:

- El análisis de las concepciones teóricas referidas al tema de actos de habla caracterizado por violencia verbal enriquecida con la valoración del investigador, permitieron estudiar este fenómeno en la Empresa Puerto Moa; así como elaborar el marco teórico para la investigación.
- La caracterización sociodemográficas de la Empresa Puerto Moa, permitió diagnosticar la presencia de actos de habla caracterizados por violencia verbal entre sus trabajadores.
- Los actos de habla caracterizados por violencia verbal identificados en la Empresa Puerto Moa se dan tanto en situaciones de conflictos como en situaciones amistosas y muestran rasgos lingüísticos y extralingüísticos definidos como: insultantes directo e indirecto, amenazantes con matiz directivo, burlador directo.

RECOMENDACIONES

A partir de estas conclusiones se recomienda:

- Continuar realizando investigaciones con mayor profundidad sobre el tema, pues es un fenómeno que afecta las relaciones sociales.
- Dar a conocer los resultados de la investigación a la Dirección de la Empresa Puerto Moa, con el objetivo de elaborar un plan de acción para minimizar la presencia de este fenómeno en el proceso de comunicación.

BIBLIOGRAFÍA

Actos de habla [en línea]

[http://elvira.illf.uam.es~logicawww/textos/documentos_d doc.](http://elvira.illf.uam.es~logicawww/textos/documentos_d_doc.) , consultado el 18 de enero de 2012. Alba Juez, Laura (2006): “Sobre algunas estrategias y marcadores de descortesía en el español peninsular: ¿Son españoles y argentinos igualmente descortesés? en Antonio Briz et al (edit.): Actas del III Coloquio Internacional del Programa de EDICDE. “Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral”, UNED ISBN 978-91-974521-3-7 págs 80 – 97.

□Álvarez Muro, Alexandra (2005): Cortesía y descortesía: Teoría y praxis de un sistema de significación [en línea]

[http://elies.rediris.es/elies25/alvarez_cap0.htm.](http://elies.rediris.es/elies25/alvarez_cap0.htm) consultado el 24 de enero de 2012. Berruto, Gaetano (1979): **La sociolingüística**, Editorial Nueva Imagen, México. DF Bestard Revilla, Alina (2005): “La competencia comunicativa y la dicotomía poder/ solidaridad en el uso del sistema pronominal de tratamiento de hablantes santiagueros”, en **Actas I. IX Simposio Internacional de Comunicación Social**, Centro de Lingüística Aplicada, Santiago de Cuba, págs 34- 39.

□ (2006): Estudio sociolingüístico de las formas de tratamiento en áreas urbanas de Santiago de Cuba “Tesis presentada en opción al grado científico de Doctora en Ciencias Lingüísticas, Tutora Dra. Mercedes Cathcart Roca, Santiago de Cuba.

□Bolívar, Adriana (2006): La (d es) cortesía en el lugar de trabajo: empresa del estado versus empresa privada”, en Antonio Briz et al (edit): Actas del III Coloquio Internacional del Programa de EDICDE. “Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral”, Universidad Central de Venezuela ISBN 978-91-974521-3-7 págs 126 – 149.

□Bravo, Diana (2003): “Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales: una introducción”, en Diana Bravo (edit.): **Actas del I Coloquio del Programa EDICE**. “La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes”, Universidad de Estocolmo.

SBN 91-974521-1-4, págs 98 -108.

□Briz, Antonio: Pragmática y análisis del discurso [en línea] <http://docs.google.com/viewer?v&q=cache:CSP> consultado el 5 de septiembre de 2011

□Calsamiglia Blancafort, Helena y Amparo Tusón (1999): *Lascosas del decir. Manual de análisis del discurso*, Editorial Ariel, Barcelona] <http://pdfes.com/Las cosas del decir Helena Calsamiglia Blancafort pdf.htm>, consultado el 15 de febrero de 2012.

□Causse Cathcart, Mercedes y Bonne Bravo, Arcillo (2011): *Entre la autonomía y la afiliación: formas de tratamiento en el habla de la ciudad de Santiago de Cuba*. Universidad de Oriente. Santiago de Cuba.

Causse-Cathcart, Mercedes: *Mi vida mi amor mi corazón*

Formas de tratamiento en el habla de la Ciudad de Santiago de Cuba en Rebollo Couto, Leticia y Célia Regina dos Santos Lopes (org.) (2011): As formas de tratamento em português e espanhol: variação, mudança e funções conversacionais. Editora da UFF, Niterói, RJ, ISSN 98-85-228-0607-2.

□Cepeda, Gladis y María Teresa Poblete: “Cortesía verbal y modalidades: Los marcadores discursivos”, en *Revista Signos* # 39, 2006, P 357 - 377.

□de la Cueva, Otilia (1982): *Manual de gramática española*. Facultad de Letras y Arte. t. I-II.

□Dávila Menéndez, Mileyda: *Se acabaron las frases pícaras de amor*. en línea file:///G://%C2%BFSe%20acabaron%20las%20frases%20p%C3%ADcaras%20de%20amor_Cuba%20%20Juventud%20Rebelde%20Diario%20de%20la%20juventud%20cubana.html. Consultado 21/2/20012.

□de la Fuente González, Miguel Ángel: *Los títulos y las leyes de la cortesía*. Universidad de Valladolid. Escuela Universitaria de Educación de Palencia.

□Del Pino, Amado: “El arte del piropo”, en [http. // Www. google. com](http://Www.google.com) .cu. 21/10/07

□Diccionario de la RAE http://buscon.rae.es/drael/SrvltGUIBusUsual?TIPO_HTML=2&TIPO_BUS=3&LEMA=piropo (17/2/2012)

Elpiropo(mineral) [http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Piropo_\(mineral\)&oldid=50](http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Piropo_(mineral)&oldid=50)

424827» consultado el 22/2/2012.

□ Elpiropo(social)[http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Piropo_\(social\)&oldid=50424827](http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Piropo_(social)&oldid=50424827)» consultado el 22/2/2012.

□ El Piropo, en [http://es.wikipedia.org/wiki. 21/ 1/012](http://es.wikipedia.org/wiki/21/1/012).

□ Escadel Vidal, María Victoria (1993): Introducción a la pragmática, [en línea] http://apuntes.rincondelvago.com/introduccion-a-la-pragmatica_mariavictoria_escandell, consultado el 13 febrero de 2012.

□ Funcia Rial, Aimée y Vargas Arias, Dailin (2007) La cortesía y la descortesía verbal en el piropo masculino santiaguero hacia la mujer en la actualidad. Inédito.

□ Gil, José.M: " La amenaza y la invasión en la imagen: hacia una par de universales pragmáticos en <http://www.ucm.es/info/circulo/no22/gil.htm>. 19/15/011.

□ Gili y Gaya, Samuel (1975): Curso superior de sintaxis española Editorial Pueblo y Educación

□ Giogia, Diana: Cortesía vs. Descortesía: un modelo literario [en línea] http://www.mundoculturalhispano.com/spip.php?article4251_, consultado el 22 de marzo de 2012.

□ (2001) "Actos lingüísticos descorteses" en La lingüística francesa España camino del siglo XXI, vol.II, Casal Silva, M.L. et al. (eds) Santiago de Compostela: Arrefice Producciones S.L, págs 1025-1035.[en línea] <http://www.mundoculturalhispano.com/spip.php?article2298>, consultado el 22 de marzo de 2012.

□ Guzmán Macotela, Jorge: Piropos.<http://es.shvoong.com/social-Sciences/1692022-piropos/#ixzz1hseUEDvE>. Consultado el 20/2/2012.

□ Haverkate, Henk (1993): "Acerca de los actos de habla expresivos y comisivos en español en Aproximaciones pragmalingüísticas en español" Editorial Rodopi, [en línea] pragma.blogia.com/.../043001-tema-4.-actos-de-habla.php, consultado el 22 de enero de 2012.

□ (1994): La cortesía verbal. Estudio pragmalingüístico. Biblioteca Románica- Hispánica, Gredos, Madrid (material fotocopiado)

- (2003): El análisis de la cortesía comunicativa: categorización de la cultura española en Diana Bravo (edit): Actas del I Coloquio del Programa EDICE. “La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes”, Universidad de Amsterdam ISBN 91-974521-1-4, págs 60-70.

: **Las máximas de Grice y los diálogos del Quijote**, [en línea]

[Http://cvc.cervantes.es/obref/aih/pdf/11/aih_11_1_018.pdf](http://cvc.cervantes.es/obref/aih/pdf/11/aih_11_1_018.pdf), consultado el 20 de enero de 2012.

□ Horcas Villareal, Mario José (2009): **La pragmática de la cortesía** [en línea] <http://www.eumed.net/rev/cccss/04/jmhv3.htm>, consultado el 16 de febrero de 2012.

□ López, Humberto: Métodos de investigación lingüística, Salamanca, Ediciones Colegio de España, 1994.

□ López Cordero, Daimara (2010): “Perfeccionamiento de la competencia intercultural en ELE a través del uso de estrategias de atenuación”. Tesis en opción al título académico de Máster en la Enseñanza del español como lengua extranjera, Tutora Dra Mercedes Causse Cathcart, Santiago de Cuba.

□ (2010): Estilística sociolingüística y pragmática “Documento inédito. Santiago de Cuba.

□ Malaver, Irania y Gonzáles, Carla (2006): “El antipiropo: el lado oculto de la cortesía verbal”, en Antonio Briz et al (edit.): Actas del III Coloquio Internacional del Programa de EDICDE. “Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral”, Universidad Central de Venezuela ISBN 978-91-974521-3-7 Págs. 267-282.

□ Martínez-Cabeza, Miguel A. La cortesía verbal: perspectiva pragmalingüística, en de Molina Redondo, A y J.D. Luque Durán (1997) Estudios de lingüística general. Vol II, Método ediciones, págs 231-244.)

□ Origen de la palabra piropo: <http://www.muyinteresante.es/icual-es-el-origen-de-la-palabra-piropo> (17/2/2012).

□ Pajoux, Rivellino Nziengui (2009): “El piropo desde la perspectiva extranjera”.

Inédito. Pi Moreno, Mileidis: (2009) La violencia verbal: un estudio de acto de habla e habitantes de la comunidad santiaguera de los hoyos. Tesis en opción al título académico de máster, Santiago de Cuba.

□ Pragmática [en línea] <http://es.wikipedia.org/wiki/Pragm%C3%A1tica>, consultado el 17/1/2012.

□ Ponce de León Escobar, Osmaili (2008): “Estudio de los piropos en el reparto Los Hoyos”. Inédito.

□ Repilado, Ricardo: Metodología de la investigación bibliográfica. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 1982.

□ Seco, Raquel: Lento adiós al piropo. [Http: //www.elpais.com/ articulo/sociedad/ lento/adiós/piropo/elpepuso/20110321/elpepisoc_1/](http://www.elpais.com/articulo/sociedad/lento/adi%C3%B3s/piropo/elpepuso/20110321/elpepisoc_1/) Consultado el 20/2/2012.

□ Serrano Montesinos, María José: “Hacia una caracterización lingüística de los honoríficos como unidades de cortesía verbal”, en [http://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart? código=871326](http://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=871326). 21/2/2012.

□ Suárez Armas, Ailen: (2010) Estudio de actos de habla caracterizados por la violencia verbal (AHcVV) en habitantes de la comunidad manatiense Los Pirulies “T e s i s presentada en opción al título de Licenciada en Letras.

□ Teoría de los actos de habla [en línea] http://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa_de_los_actos_de_habla, consultado el 14/2/2012.

□ Valenzuela, Lídice: El piropo: lenguaje amoroso de los habaneros <http://www.cmbfradio.cu/cmbf>. Consultado 21/2/2012.

□ Vargas Arias Dailin (2010): El uso de la estrategia descortés en los personajes de Aire frío “Tesis en opción al título de Licenciada en Letras Tutora Dra Irina Bidot, Santiago de Cuba.

Anexo 1

Cuestionario de encuestas

Sexo___ Edad_____ Nivel de instrucción_____

1. ¿Qué es para usted la violencia verbal?

1.1 ¿La utiliza?

___Si ___No ___A veces

1.2. Ponga un ejemplo de un caso en el que sería violento.

2. Imagine que se ha molestado por algo que le han hecho. ¿Qué le diría a esa persona? ¿Cómo la llamaría? (Para ofenderla, insultarla, etc.)

3. ¿Qué palabrotas usaría para dirigirse a amigos en sentido cariñoso?

3.1. ¿Las usaría con alguien que no fuera su amigo (a)? ¿Con quién? 3.2. ¿Las usaría para dirigirse a?

___Varones ___Hembras ___Ambos

3.3 ¿Usas esas mismas palabrotas cuando estás molesto?

___Si ___No ___Otras (¿cuáles?)

3.2. ¿En caso contrario cuáles utilizas?

4. ¿Cuáles son las expresiones que te resultan más molestas cuando se las escuchas a alguien?

4.1. ¿Qué insultos admites y cuáles no?

4.2 ¿Qué opinas de los insultos?

5. Ponga un ejemplo de lenguaje violento.

Anexo 2

Primer grupo etario (20-35) Informantes masculinos

| Ocupación | Edad |
|---------------|-------|
| 4 Estibadores | 20-35 |

Segundo grupo etario (36-55)

| Ocupación | Edad |
|-----------|-------|
| 7Choferes | 36-55 |

Segundo grupo etario (36-55)

| Ocupación | Edad |
|---|------|
| 4Especialistas en Gestión de los Recursos Humanos | +55 |

Anexo 3

Primer grupo etario (20-35) Informantes femeninos

| Ocupación | Edad |
|---|-------------|
| 4 Técnicas en Gestión de los Recursos Humanos | 20-35 |

Segundo grupo etario (36-55)

| Ocupación | Edad |
|------------------|-------------|
| 7Económicas | 36-55 |

Segundo grupo etario (36-55)

| Ocupación | Edad |
|------------------|-------------|
| 4 Secretarias | +55 |

Anexo 4

Transcripciones de las conversaciones informales

Situaciones amistosas:

1-Situación Comunicativa (S/C): en la oficina un grupo de compañeros con edad aproximada entre 20 y 35 años conversan acerca de un trabajo pendiente. Uno de ellos se dirige a una de sus compañeras y le dice: muchacha vamos hacer ese papeleo para salir de eso, ante esta exhortación su compañera le responde:

Deja de comer mierda.

A) Que paso socio

B) Nada

1- S/C En el pasillo hombres con edades que oscilan entre 30 y 50 años se pueden escuchar frases como estas:

A) Ese es un mongólico.

B) Que siga así.

3- S/C Dentro de esta misma situación comunicativa se obtuvo también el siguiente acto de habla:

A) hola mi chulo

B) Puta.

4-S/C: En una oficina un grupo de compañeros de trabajo de entre 38 y 50 años de edad conversan acerca de algunos informes atrasados y que el jefe estaba exigiendo un poco molesto, unas de las compañeras allí presente emite la siguiente frase a sus compañeros.

A) El culo se lo van a romper.

B) Es una fana.

5-S/C: Dos choferes entre 50 y 55 años de edad conversan en el parqueo. Uno le dice al otro.

A) Eres un fana, me dejaste en eso.

B) No digas eso amigo.

Situaciones de conflicto:

1- S/C: En un local de la empresa discuten dos compañeros de trabajo, ambos de aproximadamente 30 y 40 años de edad uno de ellos le dice al otro:

A) Mira, tú eres maricón, si te cojo te parto en dos.

B) Dale ven tírate.

2- S/C: Dentro de una oficina dos mujeres conversan una de 45 años de edad le dice a la otra:

A) Ellos son unos come pinga, unos verracos.

B) Mija, pero explótle la cabeza a esos comemierda

3- S/C: Un hombre y una mujer de edades aproximadas entre 40 y 45 años discuten en una oficina por problemas de trabajo.

A) Si no te conviene esto vas echando de aquí.

B) No me voy esto no es solo tuyo.

4-S/C: Dos hombres de aproximadamente 40 años de edad tienen una disputa por una pieza de un carro, uno le dice al otro.

A) Oye, verraco vete pal carajo

B) Si tú quieres problemas ya lo tienes

5-En una oficina dos compañeros discuten acerca de otro compañero

A) A ese lo van matar pa' la pinga.

B) Ese lo que es un mierda.