



UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DE VALENCIA

La
Departamento de
Lingüística Aplicada
*Departament de
Lingüística Aplicada*

ANÁLISIS DE MODELOS DE DIÁLOGOS EN CONTEXTOES ESPECÍFICOS PARA SU TRATAMIENTO AUTOMÁTICO

I sabel Torral vo Fernández
Licenciada en Filología Hispánica

Directora del trabajo:
Dra. Dña Emilia V. Enríquez Carrasco

Valencia

2007

A mi familia.

Índice general

<i>Introducción</i>	7
1. Lo que oímos y lo que entendemos	10
1.1. Los actos de habla y la aparición de la pragmática	10
1.2. Estructura de la conversación	14
1.2.1. Principios que rigen la conversación entre personas	16
1.2.1.1. Predictibilidad.....	17
1.2.1.2. Informatividad.....	18
1.2.1.3. Prioridad.....	21
1.3. Actos ilocutivos y pares adyacentes	26
2. El tratamiento automático de la conversación	30
2.1 Lingüística Computacional	30
2.2. Las interfaces en la comunicación hombre-máquina	34
2.3 Breve historia de las interfaces sonoras	34
2.4. Líneas de investigación en curso	39
3. Nuestro corpus	41
3.1. Características del corpus utilizado	41
3.2. El etiquetado de textos	44
3.2.1. Elaboración del conjunto de etiquetas utilizado	45
3.3. Clases de enunciados	50
3.4 Creación de la base de datos	52
3.5 Obtención de información mediante la base de datos. Diseño de “consultas”	53
3.6 Análisis de los tipos de enunciados y pares adyacentes mediante el uso de consultas	55
3.7 Análisis de las formas lingüísticas utilizadas mediante el uso de consultas	58
3.8. Posibles aplicaciones de nuestra base de datos	58
4. Estructura general de los diálogos	60
4.1. Análisis de la estructura general de los diálogos	60
4.2. La conversación propiamente dicha	64
4.2.1. Pares adyacentes presentes en la conversación.....	66
4.2.2 Pares adyacentes equilibrados y no equilibrados.....	67
4.2.3.1. El par pregunta-respuesta.....	71
4.2.3.2. El par petición-información actuación.....	72

4.2.3.3. El par confirmación- información afirmación negación	74
4.2.3.4. Par propuesta-aceptación.	76
4.2.3. Resumen.....	76
4.3 Realizaciones de las diferentes fuerzas ilocutivas	77
4.3.1. Intervenciones pregunta-respuesta.....	78
4.3.2. Intervenciones petición-información actuación	81
4.3.3. Intervenciones confirmación-información afirmación negación	85
4.3.4. Intervenciones propuesta-aceptación.....	87
4.3.5. Resumen.....	88
4.4. Enunciados sin información relevante.....	89
4.4.1. Funciones pragmáticas de las frases de transición.....	92
4.4.2. Realización de los enunciados sin información relevante	95
4.5. Resumen de los diferentes tipos de actos de habla.....	97
4.6. Conclusiones	99
5. Modelos de diálogos	102
5.1. Criterios empleados para la caracterización de los diferentes modelos de diálogo	102
5.2. Análisis de los distintos modelos de diálogo encontrados	103
5.2.1. MODELO 1	104
5.2.2. MODELO 2	108
5.2.3. MODELO 3	114
5.2.4. MODELO 4	118
5.2.5. MODELO 5	124
5.2.6. MODELO 6	132
5.2.7. MODELO 7	136
5.2.8. MODELO 8	140
5.2.9. MODELO 9	149
5.2.10. MODELO 10	152
5.2.11. MODELO 11	167
5.3. Resumen de los diferentes modelos de diálogo encontrados.....	171
5.4. Conclusiones	172
6. Conclusiones	174
6.1. Creación de etiquetas.....	174
6.2. Temas tratados.....	174
6.3 Estructura de los diálogos	175
6.4. Organización de los turnos.....	178
6.5. Enunciados sin información relevante.....	179
6.6. Formas lingüísticas empleadas	180
6.7. Líneas de trabajo futuras	181

<i>Apéndice A. Etiquetas utilizadas</i>	<i>184</i>
<i>Apéndice B. Transcripción y etiquetado de los diálogos representativos de los diferentes modelos.....</i>	<i>188</i>
<i>Bibliografía</i>	<i>224</i>

Índice de tablas.

Tabla I. Diferentes tipos de enunciados y sus fuerzas ilocutivas.....	51
Tabla II. Pares pregunta-respuesta.....	71
Tabla III. Pares petición-información actuación.....	72
Tabla IV. Pares confirmación-información afirmación negación	75
Tabla V. Pares propuesta-aceptación.....	76
Tabla VI. Resumen de pares adyacentes equilibrados y no equilibrados	77
Tabla VII. Realizaciones de las preguntas.....	78
Tabla VIII. Realización de las Peticiones	81
Tabla IX. Repeticiones de información ya dada.....	83
Tabla X. Realización de las peticiones de confirmación	85
Tabla XI. Realización de las Propuestas.....	87
Tabla XII. Realización de los actos de habla <i>Ruido</i>	95
Tabla XIII. Resumen de los diferentes tipos de enunciados	97
Tabla XIV. Resumen de los modelos de diálogos estudiados	171

Introducción

Esta obra formó parte inicialmente del proyecto de investigación SAITE (Servicios Avanzados de Información Telefónica), cofinanciado con fondos FEDER (2FD97-1062-C02-01/02) y en el que participaron el Grupo de Tecnología del Habla (GTH) de la UPM, la UAB y la UNED, del 1/12/99 al 30/11/01. Está basada en el estudio de 166 diálogos telefónicos recogidos en 240 minutos de grabación entre un operador de RENFE y un cliente y tiene como objetivo encontrar las características conversacionales, sintácticas y pragmáticas que se repiten en ellos. Esto nos permitirá establecer un conjunto de modelos que puedan servir de guía en la construcción de un sistema automático capaz de interactuar con un hablante humano.

En los dos primeros capítulos resumimos los conocimientos teóricos en los que nos hemos basado para desarrollar nuestra investigación. En el primero exponemos brevemente las teorías de los autores más representativos en el campo de la pragmática así como los estudios dedicados a la estructura de la conversación y los principios por los que esta se rige; en el segundo comentamos algunos modelos gramaticales desarrollados a lo largo del S. XX por considerarlos cercanos a la rama de la lingüística en la que podemos encuadrar nuestro trabajo: la lingüística computacional. También en el capítulo 2 explicamos cuál ha sido la evolución de las interfaces empleadas en la comunicación hombre-máquina y cuál es la situación actual en el desarrollo de interfaces sonoras.

El resto de la obra lo hemos dedicado a estudiar los diálogos que integran el *corpus* con el que hemos trabajado a la luz de los conocimientos teóricos anteriormente expuestos y a presentar e interpretar los resultados obtenidos.

En el **capítulo 3** explicamos las características de dicho *corpus* y el proceso que hemos seguido hasta tenerlo dispuesto para poder ser analizado de forma precisa. Esta preparación ha consistido en etiquetar los diferentes elementos que componen los diálogos y almacenarlos posteriormente en una base de datos que hemos diseñado al efecto. Ayudándonos de ella hemos conseguido contabilizar los distintos tipos de enunciados que se emplean, su organización desde el punto de vista de la actuación de los hablantes y las clases de oraciones empleadas. De esta forma hemos podido describir detalladamente sus características conversacionales, pragmáticas y sintácticas. Dicho trabajo de descripción y cómputo ocupa el **capítulo 4**.

Como resultado del etiquetado de los diálogos y de la observación de los elementos encontrados en ellos hemos logrado aislar once modelos a cuya explicación dedicamos el **capítulo 5**. En él hemos incluido el esquema que se sigue en cada uno y hemos comentado las características que lo definen.

En el **sexto y último capítulo** presentamos las conclusiones que hemos extraído de nuestro estudio y apuntamos algunas líneas de investigación futuras.

Hemos incluido al final dos apéndices, uno con la colección de etiquetas que hemos empleado para marcar los diferentes elementos en los que hemos fijado nuestra atención y otro con las transcripciones y etiquetado de diálogos representativos de cada uno de los modelos analizados en el capítulo 5.

En un volumen aparte hemos recogido la transcripción y etiquetado de todos los diálogos que componen el *corpus*.

Capítulo 1

Lo que oímos y lo que entendemos

1. Lo que oímos y lo que entendemos

En el primer apartado de este capítulo presentamos de forma muy resumida la teoría de J. L. Austin sobre los **actos de habla** y las posteriores aportaciones que, basándose en ella, han hecho otros autores (J. R. Searle, D. Vanderveken, P. Grice, T. van Dijk, D. Sperber y D. Wilson) a la pragmática. En el segundo abordamos el estudio de la conversación, en la que intervienen claramente factores pragmáticos: un contexto compartido por los hablantes, su voluntad de interrelacionarse mediante el lenguaje y su capacidad para reconocer y dar a entender en un enunciado una intención determinada. H. Sacks, E. A. Schegloff y G. Jefferson han aportado abundantes trabajos sobre esta modalidad de comunicación y con ellos han sentado las bases para estudios realizados posteriormente por parte de numerosos investigadores entre los que se encuentran A. Briz y B. Gallardo. A los primeros debemos los conceptos de **par adyacente, turno y sistema de toma de turno**, hoy ampliamente difundidos entre los conversacionalistas, y de los que nos hemos servido para nuestro trabajo sobre los modelos de diálogo; a los segundos, el análisis de los principios que rigen la conversación entre personas, que debe de ser tenido en cuenta a la hora de crear un sistema con el que podamos dialogar.

Por último, planteamos las dificultades con que nos encontramos al intentar caracterizar de forma precisa las diferentes fuerzas ilocutivas a partir de rasgos lingüísticos (fonéticos y sintácticos), caracterización necesaria para tratar diálogos de forma automática.

1.1. Los actos de habla y la aparición de la pragmática

El buen uso de la lengua, su funcionamiento, su adecuación, o su falta de adecuación, a los pensamientos que transmitimos con ella ha despertado un gran interés, podríamos decir, ya desde la retórica clásica. En tan larga historia se han producido, naturalmente, hitos que han cambiado, de manera definitiva, el punto de vista de los estudios lingüísticos y han abierto nuevos caminos de investigación. Uno de los más recientes es la **teoría de los actos de habla** de J. L. Austin, que ha servido de punto de partida a la pragmática. Según T. A. van Dijk (1980, pp. 50-51) esta disciplina es una parte de la lingüística con la misma entidad que la sintaxis y la semántica y tiene como finalidad dar cuenta de los enunciados del lenguaje natural desde el punto de vista de cómo dichos enunciados constituyen usos sistemáticos de un tipo particular de acciones sociales¹. Contribuye por tanto a la teoría del significado considerando este término en un sentido amplio.

Austin nos llama la atención sobre el hecho de que no utilizamos el lenguaje solo para describir lo que vemos y para transmitir nuestros pensamientos, sino que las

¹ Véase también la definición de V. Escandell (1993, p. 16).

palabras sirven también para hacer cosas: para prometer, para aconsejar, para que se haga oficial la entrada de un nuevo miembro en una comunidad, para dar carácter legal a una relación entre dos o más personas, etc.; esto es, cuando alguien dice algo utiliza una serie de elementos lingüísticos, bien para describir el estado de cosas en el que vive, bien para cambiarlo. Así la emisión de un enunciado se convierte en un acto de habla mediante el que informamos, disuadimos, bautizamos o nombramos presidente de un país a alguien. Basándose en esto establece una división de los actos de habla en dos grupos, dependiendo del fin que se persiga con ellos: los **constatativos** y los **realizativos**. En el primer caso tendremos enunciados descriptivos, analizables en términos de vericondicionalidad. En el segundo, actos en sí mismos (no descripciones de otros o de situaciones creadas por otros), analizables como apropiados o inapropiados. Serían enunciados realizativos: *te felicito por tu aprobado, siento mucho tu pérdida, lamento haberte ofendido*, etc., y constatativos: *hace frío, el Guadalquivir pasa por Sevilla*, etc.

Más adelante, ante la observación de que todo acto de habla, sea del tipo que sea, conlleva una cierta acción, Austin afirma que al emitir cualquier enunciado un hablante realiza, simultáneamente, tres actos de diferentes tipos: uno **locutivo** (el que realizamos por el mero hecho de decir algo), otro **illocutivo** (el que realizamos al decir algo: aconsejar, persuadir, preguntar, informar, etc.) y otro **perlocutivo** (el que se realiza por haber dicho algo, y que se refiere a las consecuencias que este tiene para el hablante o el oyente o ambos).

Las ideas expuestas por Austin son recogidas por diversos autores como J. Searle, D. Vanderveken, H. P. Grice, T. A. van Dijk, D. Sperber, D. Wilson y otros que, tomándolas como punto de partida, desarrollan sus propias teorías. Todas ellas prestan especial atención a la relación entre el hablante y el oyente y entre estos y el contexto.

J. Searle y D. Vanderveken (1985, p. 1) piensan que los actos ilocutivos son la unidad mínima de la comunicación humana, y los clasifican en las cinco categorías siguientes:

- a) Asertivos: con los que el hablante presenta algún hecho como verdadero.
- b) Directivos: con los que el hablante intenta que el destinatario haga algo.
- c) Compromisivos: con los que el hablante se compromete a hacer algo.
- d) Expresivos: con los que hablante expresa sus sentimientos y actitudes.
- e) Declarativos: mediante los cuales el hablante, haciendo uso de su autoridad, modifica algún aspecto del estado de cosas actual.

La idea principal de la teoría de **H. P. Grice** es que los hablantes que participamos en una conversación observamos un conjunto de normas que aceptamos de manera tácita y que garantizan el éxito de dicha conversación. Estas normas se incluyen en el **principio de cooperación**, que se especifica en las siguientes cuatro máximas:

- a) De cantidad: que su contribución sea todo lo informativa que requiera el propósito del diálogo pero no más informativa de lo necesario.

- b) De calidad: no diga algo que no sea cierto; no diga nada de lo que no tenga pruebas suficientes.
- c) De relación: diga cosas relevantes.
- d) De modalidad: sea claro.

En virtud del principio de cooperación los hablantes adoptan una actitud ante la comunicación que favorece que esta se lleve a cabo de forma satisfactoria.

Según **T. van Dijk** (1980, pp. 52 y ss.) dentro del discurso existen no solo conexiones entre oraciones próximas, sino también otras más abstractas que le afectan en su conjunto dándole una coherencia y organización globales². Su principal interés se centra en estas últimas que constituyen lo que él llama la **superestructura**. Distingue así entre **coherencia local**, que se refiere a las relaciones semánticas entre las oraciones de una secuencia textual, y **coherencia global** que afecta al discurso tomado como un todo. La coherencia local se consigue gracias a las similitudes o identidades de significado entre los términos empleados y el uso de elementos correferenciales, como pronombres y adverbios, y la global, mediante el orden de las oraciones y la utilización de los llamados **conectores**. La utilización de ambos recursos (uso de conectores y orden de las oraciones) permite expresar las diferentes funciones pragmáticas (de explicación, especificación, generalización, contraste, etc.), que los hablantes interpretan desde su experiencia personal y su conocimiento del mundo.

D. Sperber y D. Wilson elaboraron la **Teoría de la Relevancia**. Estos autores distinguen dentro de cualquier enunciado lo dicho y lo implicado. Cuando decimos algo queremos transmitir, en un altísimo porcentaje de los casos, algo más que, o algo ligeramente distinto de lo que se obtiene de una interpretación literal, y el oyente es capaz de recuperar esta parte oculta del significado gracias al principio de máxima relevancia, que podríamos resumir como: “transmita la mayor cantidad de significado posible con el menor coste posible”, entendiendo “coste” como el esfuerzo que debe hacer el oyente para comprender lo que el hablante intenta comunicarle.

El principio de máxima relevancia nos ayuda a interpretar frases aparentemente absurdas, como:

a) Fulano es un lince.

a justificar la emisión de enunciados obvios y, por tanto, innecesarios, como:

b) La reparación de la lavadora va a tardar.

² A este respecto véase: T. A. van Dijk (1980, pp 50-51). En el último punto de su caracterización de la pragmática señala que se debe prestar atención a las fuerzas ilocutivas presentes en secuencias de actos de habla, y no solo a las que aparecen en enunciados aislados.

o a llevar a cabo la acción contraria a la que parece que solicita nuestro interlocutor, como en:

c) *Go on. Throw it. Just you dare.* (Tomado de Wilson y Sperber, 1988, p. 80).

En estos tres enunciados que hemos puesto como ejemplo hay algo que nos lleva a buscar una interpretación distinta de la literal. En a) encontramos una frase que no tiene sentido. No puede ser que el hablante haga el esfuerzo de comunicar y nos pida el esfuerzo de interpretar algo incoherente y que, por tanto, no transmite nada, así que buscamos una interpretación plausible basada en un deslizamiento del significado de “lince” y entendemos que “Fulano es muy perspicaz”.

En cuanto al contenido de b), ya sabemos que la reparación de la lavadora tardará algo, por poco que sea, entonces ¿para qué decirlo? Buscamos entonces un significado que justifique la emisión del enunciado, como “La reparación de la lavadora va a tardar bastante/ más de lo que usted supone/ más de lo que a usted le gustaría”.

Cuando oímos una frase como c), pensamos que no es lógico que el hablante nos ordene tirarle una bola de nieve que puede molestarle, hacerle daño, etc. Esto nos lleva a pensar que nos está diciendo, en realidad, “No te atrevas”, es decir, nos está retando o disuadiendo, no nos está ordenando algo.

La falta de adecuación entre el sentido literal de un enunciado y su significado real es lo que se conoce como **acto de habla indirecto**, que Moeschler y Reboul (1999, p. 119) definen como aquel que se produce “por el hecho de que una oración cuyo indicador de fuerza ilocucionaria indica una fuerza ilocucionaria dada es utilizada de hecho con una fuerza ilocucionaria totalmente diferente.”

La existencia de los actos de habla indirectos y el análisis de los mismos por parte de la pragmática pone de manifiesto el error que supone pretender que hay una correspondencia unívoca entre forma lingüística y tipo de acto de habla, que sostuvo Searle en un principio, y que coincide, *mutatis mutandis*, con la caracterización que la gramática tradicional hizo de las llamadas clases de oraciones: un imperativo expresa mandato, una oración interrogativa se utiliza para preguntar (es decir, para solicitar información), una enunciativa para expresar la veracidad o falsedad de algo, etc. Los numerosos ejemplos que podemos encontrar en la literatura (el conocido *¿Puedes pasarme la sal?*) demuestran sobradamente que tal univocidad entre forma lingüística y fuerza ilocutiva no existe. Incluso, como señala A. Briz (2004, p. 72), se da una grammaticalización de las construcciones interrogativas como la anterior para expresar una petición cortés³, por lo que cualquier oyente recuperará esta fuerza ilocucionaria en el contexto apropiado. Como prueba de ello podemos decir que, en la mayoría de los diálogos de nuestro *corpus*, la intervención que sigue al saludo es: *¿Podría darme*

³ Sobre la expresión de diferentes grados de cortesía y la posibilidad de su mayor o menor interpretabilidad véase A. Briz (2004, p 71 y ss.).

los horarios...? o ¿Podría decirme el precio del billete ...? Ni una sola vez se continúa de la forma siguiente:

- Sí.
- Pues démelos/ dígamelos, por favor.

Desde el primer momento, el interpelado comprende que se le están pidiendo los horarios o el precio de un viaje, a pesar de que la forma lingüística utilizada, interpretada en su sentido literal, obligaría a la aparición del intercambio al que nos acabamos de referir.

La pragmática analiza los enunciados como portadores de un significado que se recupera, no solo por la adición de los que aportan las palabras que los componen, sino también gracias al conocimiento compartido que tienen del mundo las personas que participan en la conversación y a la actitud con que impregnán el mensaje que transmiten. Los **conectores del discurso** (“incluso”, “es más”, “más aún”, “así que”, etc.) ayudan al oyente a reconocer la intención pretendida por el hablante al emitir dicho mensaje. Se distinguen así dos tipos de información: conceptual y procedimental. La primera hace referencia a las representaciones que hay que manipular y la segunda a cómo deben ser estas manipuladas (Vid. Wilson y Sperber, 1993, p. 2). En la lengua escrita, los signos de puntuación realizan la tarea que los conectores o marcadores del discurso desempeñan en la lengua hablada, ya que “funcionan a modo de mapa cognoscitivo imprescindible para la comprensión” (C. Figueras, p. 4).

El interés por la relación entre hablante y oyente, al que nos hemos referido antes, junto con el que despiertan los mecanismos cognitivos que ponemos en funcionamiento para comprender la parte del significado que no nos es comunicada de manera explícita, se manifiestan en la abundancia de estudios actuales sobre la conversación, en los que se analiza cómo son las intervenciones que realizan los hablantes y cómo interactúan estos en dicha modalidad comunicativa. Nosotros nos hemos basado en ellos para analizar los diálogos de nuestro *corpus* y ver en qué medida podemos aplicar a estos casos concretos los conocimientos que nos proporcionan. A partir de dicho análisis pretendemos concluir si es posible tratar los diálogos espontáneos, es decir, no dirigidos, de forma automática. De ser así, se podrá diseñar un sistema que desempeñe el papel de interlocutor.

1.2. Estructura de la conversación

Sobre la última cuestión planteada en el apartado anterior (cómo son las intervenciones de los hablantes en una conversación y qué reglas observan estos para participar en ella de forma ordenada), las primeras aportaciones se las debemos a los etnometodólogos Sacks, Schegloff y Jefferson (1974, p. 700 y ss.). Dichos autores

señalan que la conversación se organiza básicamente con arreglo a un sistema de **toma de turno**.

A. Briz (2004, pp. 69-70) define el **turno** como “un lugar de habla rellenado por emisiones informativas que son reconocidas y aceptadas por los interlocutores mediante su atención manifiesta y simultánea”, el **intercambio**, como “dos intervenciones sucesivas de distintos emisores, una de inicio y otra de reacción”, y la **intervención** como “cada una de las emisiones de un interlocutor, sean continuas o discontinuas [...]. De forma más precisa, un acto o conjunto de actos que se pueden constituir como inicio de habla, reacción o reacción e inicio a la vez constituye una intervención”. Es decir, cada vez que toma la palabra un hablante distinto tenemos una intervención distinta. Si dicha intervención se topicaliza, es decir, si capta la atención de los interlocutores, tenemos un turno distinto. Por tanto, todo turno es una intervención, pero no viceversa [cf. B. Gallardo Paúls (2003, p. 10 y ss.)].

Las intervenciones no topicalizadas pueden ser de dos clases:

- 1) **Aportaciones**: sirven para ratificar la distribución de papeles y mostrar al hablante que se le está prestando atención (*mm, ya, sí, ajá, etc.*), por lo que se conocen también como **señales de oyente** o **señales de atención**.
- 2) **Intervenciones de paso**: se emplean para rechazar la posesión de la palabra (“y nada”, “y eso”, “pues nada”, “vale”, etc.) y aparecen especialmente en secuencias de cierre de las que hablaremos más adelante.

Según Sacks, Schegloff y Jefferson la conversación presenta las características siguientes:

- 1) Aparece de forma recurrente un cambio de hablante, o sucede al menos una vez.
- 2) Generalmente solo interviene un emisor cada vez.
- 3) Las intervenciones simultáneas de varios participantes son comunes pero cortas.
- 4) La mayoría de las transiciones entre turnos se efectúan sin silencios ni solapamientos y, de aparecer estos, son breves.
- 5) El orden de turno no está fijado con antelación.
- 6) La duración del turno no es determinada previamente.
- 7) La duración de la conversación no se conoce de antemano.
- 8) El contenido de los turnos no está preestablecido.
- 9) La distribución relativa de los turnos no está predeterminada, es decir, para cada hablante actual existe más de un “hablante siguiente” potencial.
- 10) El número de los participantes puede variar de una conversación a otra e incluso en el transcurso de una en concreto.
- 11) La emisión de un hablante puede ser continua o discontinua, es decir, podría rebasar el lugar donde sería posible que otro tomara la palabra [lo que llaman Sacks, Schegloff y Jefferson (1974, p. 708) “the transition-relevance place”].

- 12) Se utilizan, obviamente, técnicas de toma de turno. El emisor actual puede seleccionar el siguiente (por ejemplo si dirige una pregunta a uno en particular) o bien alguno simplemente empieza a hablar y de este modo se autoselecciona.
- 13) Se emplean diferentes **unidades de construcción de turno** (“turn-constructional units”); por ejemplo, podrían serlo una palabra o una frase.
- 14) Existen mecanismos de reparación para manejar los errores y violaciones que se cometan en el sistema de toma de turno. Así, si dos de las personas que intervienen en la conversación empiezan a hablar a la vez, uno de ellos se callará, con lo que se solucionará el problema.

Nosotros hemos estudiado diálogos telefónicos, en los que intervienen dos hablantes, uno de los cuales espera que el otro le facilite información o que lleve a cabo algunas tareas que le garanticen que podrá realizar un determinado viaje. Esto impone restricciones a las características anteriores. Al participar solo dos personas se simplifica el mecanismo de distribución de turno: simplemente, los participantes en la conversación se alternan. La duración del turno y la longitud del intercambio están limitados de forma tácita, debido a que la comunicación se establece, como hemos dicho, para alcanzar unos fines muy concretos, es decir, son interacciones transaccionales⁴. De hecho, la larga duración de algunos turnos nos ha servido para caracterizar los diálogos donde aparecen frente a otros, y hemos marcado explícitamente las intervenciones donde esto se produce. En el contexto de nuestro trabajo, un turno demasiado largo implica la aparición de información no relevante, y es sentido por el interlocutor como tedioso y prescindible. Son las intervenciones que nos llevan a pensar que el hablante “se está enrollando” y que “no acaba nunca”.

1.2.1. Principios que rigen la conversación entre personas

La conversación entre personas se somete a tres principios [cf. B. Gallardo (2003, p. 8 y ss.)]:

- 1) La predictibilidad (llamada **pertinencia condicionada** por los etnometodólogos),
- 2) La informatividad y
- 3) La prioridad.

⁴ Escandell (1993, p. 166) define los intercambios interaccionales y transaccionales como sigue: “Se dice que el intercambio es interaccional cuando lo que importa es el mantenimiento de las relaciones sociales, y vence la cortesía; y es transaccional, cuando lo importante es la transmisión eficaz de información, y tienen prioridad los principios conversacionales”.

1.2.1.1. Predictibilidad.

La predictibilidad es un principio interno que regula el encadenamiento de las intervenciones mediante restricciones sintácticas, semánticas y pragmáticas. Determina la segmentación de la conversación en unidades estructurales a partir de la tensión que mantienen dos características de los enunciados: su **ilocutividad**, es decir, la intención del hablante, y su **orientación interaccional**, es decir, las posibles obligaciones que la emisión impone, o no, al oyente.

El principio de predictibilidad se manifiesta en varios niveles: en el estructural mediante la presencia de intercambios, cuya versión mínima es el **par adyacente**: secuencia de dos turnos en los que la pertinencia del segundo está condicionada por la aparición del primero (o la ilocutividad del segundo es predecible a partir de la ilocutividad del primero)⁵. Son pares adyacentes típicos pregunta-respuesta u ofrecimiento-aceptación⁶. En el nivel léxico-semántico, mediante la aparición, en mayor proporción cuanto más avanzada esté la conversación, de referencias anafóricas. En el sintáctico, por una aparición creciente de la elipsis.

En la simulación del comportamiento humano por parte de un sistema, debe ponerse de manifiesto el principio de predictibilidad. Esto requiere la construcción de una historia de la conversación a medida que esta progresá [vid. Bennacef (1996)]. Para ello debe almacenarse en una base de datos el conocimiento compartido entre hablante y oyente, es decir, los datos que aquel ha proporcionado a este, de manera que no sea necesario repetir preguntas para obtener informaciones dadas con anterioridad. La construcción de una historia tiene dos efectos positivos. Uno de ellos es permitir mayor flexibilidad en el intercambio de información. En nuestro caso, cuando un interlocutor humano recibe la pregunta *¿Para cuándo es el billete?* puede contestar: *Para el domingo en el Talgo*. Vemos que da más datos de los solicitados, pero este exceso de información puede ser útil posteriormente. Si las dos piezas informativas proporcionadas (fecha y tipo de tren) son “recordadas” por el sistema, es decir, recuperadas en otro momento de algún lugar donde se hayan almacenado, no será necesario preguntar más adelante: *¿En qué tren quiere viajar?* para informar del precio o comprobar si hay plazas disponibles, por ejemplo. El usuario del sistema puede actuar como lo hace de forma habitual cuando habla con otra persona, con cierta espontaneidad. El segundo efecto positivo al que nos referimos es evitar el tedio y la molestia que supone para el hablante tomar conciencia de que se está relacionando con “alguien” que, en realidad, no entiende, a quien hay que decir las cosas en un orden prefijado, sin salirse de un patrón, usando una lista cerrada para las

⁵ Ver Schegloff y Sacks (1973, pp. 295-296).

⁶ *Ofrecimiento* traduce el término *offer* propuesto por Schegloff y Sacks (1973, p. 296). Teniendo en cuenta las definiciones del DRAE hemos preferido sustituirlo por *propuesta*, puesto que los enunciados así calificados constituyen más bien una consulta sobre una determinada acción que el interlocutor aceptará o rechazará que una promesa o la manifestación de un compromiso para hacer algo. De aquí en adelante nos referiremos a este par adyacente como *propuesta-aceptación*.

respuestas (p. ej.: “diga hoy, mañana, pasado mañana o más adelante” cuando se pregunta por una fecha), repetidas además varias veces: para contratar el viaje de ida, el de vuelta y las posibles variantes de uno y otro si no tiene éxito con la primera elección.

1.2.1.2. Informatividad.

La existencia de una integridad temática-informativa en un conjunto de intercambios nos permite agruparlos en **secuencias**. Definiremos así la secuencia como una sucesión de dos o más intercambios completos con entidad temática o funcional [cf. Gallardo (2003,p. 20 y ss.)]. Estas secuencias pueden ser de las clases siguientes:

- ◆ Secuencias marco.
 - Secuencias de apertura.
 - Secuencias de cierre.
- ◆ Secuencias temáticas.
 - Secuencias de historia.
 - Secuencias de concordancia.
 - Secuencias laterales.
 - Internas.
 - Externas.
 - Secuencias de inserción

1.2.1.2.1. Secuencias marco

Son las que abren y cierran las conversaciones. En las secuencias de apertura suelen aparecer saludos, presentaciones, identificaciones y lo que B. Gallardo (2003, p. 20) llama “**estrategias de abordaje**”. En los diálogos que hemos estudiado suelen estar compuestas por un saludo que va seguido de una fórmula de cortesía con la que se pretende captar la simpatía del interlocutor (“*¿sería tan amable...?*”) o del anuncio del tema que se va a tratar (“*mire, llamaba para...?*”). Por ejemplo:

*RE⁷ – Información de RENFE, buenos días.
C⁸ – Hola, buenos días.*

⁷ RE: operador de RENFE.

⁸ C: cliente.

RE– Hola.

C– Mire, por favor, usted me [...] darme los horarios dirección Tarragona desde Sants a partir de las ocho de la tarde?

[19/3; 1 a 4]

RE– Información RENFE, buenas tardes.

C– Hola, buenas tardes. Mira, ¿serías tan amable, por favor, de decirme a ver qué trenes salen mañana de Plaza de Cataluña a Ripoll?

[24/43; 1 a 2]

Las secuencias de cierre, con las se pone fin a la conversación, suelen ir introducidas por lo que Schegloff y Sacks⁹ llaman un **possible precierre**. Se trata de una intervención de paso del tipo “bueno, pues...”, “así que nada...”, con la cual quien tiene el uso de la palabra da a entender que no tiene más que decir sobre el tema del que se está hablando y cede el turno a su interlocutor. Este puede aceptar el ofrecimiento e iniciar un nuevo tema o bien rechazarlo mediante un enunciado paralelo al anterior. Tendremos entonces un intercambio del tipo:

–Bueno...

–Bueno...

que constituirá la primera parte de una secuencia de cierre. Vemos que, como señala A. Tusón¹⁰, el final de la conversación no se produce de manera abrupta, sino que es el resultado de una negociación entre el hablante y el oyente. En nuestros diálogos podemos encontrar numerosos ejemplos que avalan lo que acabamos de decir:

1)

C– Muy amable. → (Possible precierre).

RE– De acuerdo. → (Aceptación del precierre).

C– Hasta luego. Gracias. → (Cierre).

RE– Adiós.

[24/46; 22 a 25]

2)

C– Estupendo. Pues muy bien, pues me ha ayudado... me ha ayudado usted mucho. → (Possible precierre).

RE– Muchísimas gracias. → (Aceptación del precierre).

C– Muy amable. → (Cierre).

RE– Hasta luego. Adiós.

[19/13; 84 a 87]

⁹ Schegloff, E.A. y Sacks, H. (1973, p. 303 y ss.).

¹⁰ A. Tusón (1997, p. 52-53).

Este tipo de actuación –la aceptación del precierre– es el más frecuente en el *corpus* con el que hemos trabajado como cabía esperar, puesto que nos encontramos con interacciones transaccionales (como apuntábamos en el apartado 3.1) que se producen por iniciativa del cliente por lo que, si es él quien manifiesta, mediante el posible precierre, que no tiene nada que añadir, lo normal es que la otra persona que interviene en la conversación acepte que esta finalice. No obstante podemos encontrar también algún caso de lo contrario, como el siguiente:

...

RE- Entonces es eso. Es eso, que la oficina de atención a viajeros está abierta siempre tanto en Sevilla como en Barcelona, digamos, hasta que llega el último tren. Poniéndose, ya digo, que esto pasa solo dos veces al año, que llegase muy tarde el tren, indique esto: que dejen las llaves en la oficina de viajeros. Llegue a la hora que llegue podrá coger el coche.

C- Correctamente. Pues muy bien. Pues de momento nada más. [Ofrece el turno al interlocutor: posible precierre].

RE- Yo, una última cosa. ¿Vive usted aquí en Barcelona? [Acepta el turno e inicia un nuevo tema].

C- Sí.

RE- Nosotros aquí por teléfono, cuando tenga claro lo de hacer el viaje con el coche y todo esto, si nos vuelve a llamar podemos separarle los billetes...

C- Ahá.

...

[19/13; 67 a 75]

Las secuencias marco, a diferencia de la parte central de la conversación, siguen unos patrones preestablecidos. Esto junto con su posición fija, al principio y al final del intercambio comunicativo, y su escasa duración las hace fácilmente reconocibles. Por eso, en esta obra hemos centrado nuestra atención en el cuerpo de la conversación, que es la parte que presenta mayor variabilidad y, por tanto, mayor dificultad de análisis y sistematización.

1.2.1.2.2. Secuencias temáticas

En las secuencias temáticas se desarrollan los temas de conversación. Según hemos visto en el esquema anterior (apartado 1.2.1.2) se clasifican de la forma siguiente:

- 1) **Secuencias de historia:** son las que se utilizan para relatar ciertos hechos, es decir tienen una finalidad informativa.

- 2) **Secuencias de concordancia:** son las formadas por intervenciones ligadas por el principio de predictibilidad. Presentan, por tanto, un esquema de par adyacente.
- 3) **Secuencias laterales:** representan una cierta discontinuidad, un aparte, ya sea motivado por la propia conversación (**secuencias laterales internas**), como las correcciones, aclaraciones o verificaciones, ya sea ajeno al tema tratado, aunque pueda estar motivado contextualmente por este (**secuencias laterales externas**).
- 4) **Secuencias de inserción:** aquellas que se incrustan en el interior de otras. Aparecen cuando uno de los interlocutores no tiene la información suficiente para producir una intervención que cerraría un par adyacente abierto. Aparecen con mucha frecuencia en los diálogos de nuestro *corpus*. Por ejemplo:

-
- 8) C- *El día cinco de Diciembre.*
 - 9) RE- *Cinco del doce. Vale, a ver [para sí]. ¿Qué es? ¿para que le ...? ¿para que se lo envíemos a domicilio?*
 - 10) C- *¿Cuánto cobráis por enviarlo a domicilio?*
 - 11) RE- *¿Dónde están? Aquí en Barcelona?*
 - 12) C- *Sí.*
 - 13) RE- *Cuatrocientas setenta y cinco.*
 - 14) C- *Pues no, en principio lo vendremos a ...*
-

[19/1; 8 a 14]

Podemos ver en el fragmento anterior dos secuencias de este tipo, una compuesta por las intervenciones 10 y 13 y otra por las intervenciones 11 y 12.

1.2.1.3. Prioridad

La prioridad tiene carácter social. Mediante este principio se establece una jerarquía entre las alternativas que ofrece una situación comunicativa, basándose en sus consecuencias sociales negativas. Por ejemplo, en un par adyacente del tipo propuesta-aceptación, como el que aparece en el siguiente ejemplo, si uno de los hablantes hace una propuesta para contribuir a la resolución de un problema planteado, lo prioritario es que el otro acepte:

C- *Mira, yo quisiera saber si para ir a [...] has de coger un tren que vaya a [...] o a Granollers o de qué combinación hay.*
 RE- *Mira, no lo sé, porque, claro, al no tener estación esta población, ya no te puedo decir cuál es la más cercana.*
 C- *Vale. Yo te digo poblaciones...*

RE- Sí, entonces sí. Tú ya me dices alguna en concreto ya que ya sepas...

C- Exacto [solapado]. A Parets del Vallès.

[19/2; 4 a 8]

El principio de prioridad tiene como objetivo preservar la imagen social (*face*)¹¹ de los interlocutores, potencialmente amenazada en cada intercambio. Brown y Levinson (1987, p. 61) distinguen entre imagen positiva y negativa. La imagen positiva es aquella que quiere uno transmitir y que desea que sea apreciada y aprobada por los demás, mientras que la negativa consiste en la imposición que hacemos a los otros de nuestros requerimientos y de nuestra libertad de actuación con el deseo de que sean atendidos.

Normalmente un turno no prioritario se abrirá con elementos que atenúen el carácter amenazante del mismo, como prefacios (“*es que...*”, “*bueno...*”), marcadores de no prioridad (“*por cierto...*”), excusas (“*lo siento, pero...*”), expresiones de duda (“*me parece que...*”) [Cf. Gallardo (2003)], en tanto que los prioritarios, como el de nuestro ejemplo anterior, serán simples y directos (“*Sí, entonces sí.*”).

En los diálogos que hemos estudiado encontramos, además de los pares adyacentes ya mencionados **propuesta-aceptación** y **pregunta-respuesta** (véase apartado 1.2.1.1) otros que nosotros hemos clasificado de la manera siguiente:

- a) **Petición-información|actuación**.¹²
- b) **Petición de confirmación-información|afirmación|negación**.
- c) **Contacto-contacto**¹³.

Veamos cuál es el turno prioritario y no prioritario en cada uno de ellos.

En el par **pregunta-respuesta** lo prioritario es responder a la pregunta hecha por el interlocutor y lo no prioritario dejarla sin responder. Compárense las dos secuencias que aparecen a continuación:

....
RE- ¿Para este?

C- Sí.

RE- Vale... vale... y a ver, ¿cuántas personas viajarán?

C- Una sola.

RE- Una. ¿Hará ida? ¿ida y vuelta?

¹¹ Brown y Levinson (1987, p. 61) definen este término como “the public self-image that every member wants to claim for himself”

¹² Una barra vertical que separa dos elementos significa que estos son excluyentes entre sí.

¹³ E. Schegloff y H. Sacks (1973, p. 296) hacen referencia al par adyacente *saludo-saludo (greeting-greeting)*, recogido luego por A.Tusón (1997, p. 58). El que nosotros proponemos (*contacto-contacto*) tiene un carácter más amplio: no solo aparece al iniciar la conversación sino también durante el transcurso de la misma y es utilizado por los interlocutores, que no están cara a cara, para asegurarse de que la comunicación se mantiene.

C- Ida, ida solo.

....

[19/20; 23 a 28]

En este caso podemos ver que cada pregunta se responde inmediatamente. Este es el comportamiento más frecuente en los diálogos de nuestro *corpus* (vid. apartado 4.2.3.1).

...

- 2). *C- Buenas tardes. El tren Barcelona-Bilbao ¿cuánto vale?*
- 3). *RE- ¿Para cuándo va a viajar usted?*
- 4). *C- Mañana.*
- 5). *RE- Barcelona a Bilbao. A ver, ¿qué quiere viajar? ¿de día o de noche?*
- 6). *C- De día.*
- 7). *RE- De día sale a la una del mediodía...*
- 8). *C- A la una p.m.*
- 9). *RE- y llega a Bilbao a las diez menos cuarto de la noche.*
- 10). *C- A las diez menos cuarto. ¿Y de noche?*
- 11). *RE- De noche sale a las nueve y media de la noche...*

...

[26/25; 2 a 11]

En el ejemplo anterior vemos, por el contrario, que la primera pregunta planteada (intervención 2) queda sin respuesta. Las intervenciones 3 y 5 están justificadas, ya que el empleado de RENFE necesita conocer determinados datos antes de responder, no así las que hemos destacado en negrita, que introducen un tema nuevo dejando aplazado el que había en curso, con lo que más adelante en este diálogo el cliente se ve obligado a repetir la pregunta con la que iniciaba la conversación.

Las peticiones irán dirigidas a obtener del interlocutor determinados datos (por tanto son enunciados cercanos a las preguntas) o la realización de ciertos trámites. Según esto en el par **petición-información| actuación** lo prioritario será proporcionar la información o realizar la acción solicitada, y lo no prioritario manifestar que no se puede dar dicha información o realizar dicha acción. Eso explica que en el intercambio siguiente uno de los interlocutores trate de justificar por qué no puede satisfacer la petición de información hecha por el otro salvaguardando así su imagen positiva.

C- Mira, yo quisiera saber si para ir a [...] has de coger un tren que vaya a [...] o a Granollers o de qué combinación hay.

RE- Mira, no lo sé, porque, claro, al no tener estación esta población, ya no te puedo decir cuál es la más cercana.

[19/2; 4 a 5]

En el par **petición de confirmación-información| afirmación| negación**, lo prioritario es confirmar la información pedida. Dicha confirmación se puede hacer afirmando la información supuesta por el hablante, negándola o dando algún dato nuevo, lo que supone, en cualquier caso, una afirmación o negación implícita. Esto es lo que ocurre en las intervenciones 58 y 59 del fragmento siguiente:

C– Al coger ida y vuelta te hacen el descuento. [El cliente pide confirmación sobre la aplicación de un descuento].

RE– Ya está hecho aquí.... [el empleado de RENFE informa sobre el tipo de descuento aplicado, lo que implica una respuesta afirmativa a la petición de confirmación del cliente].

C– ¡Ah, ya!

RE– el descuento de tarifa de pareja...

C– Vale.

RE– de viaje acompañado.

[19/1; 58 a 63]

El par **contacto-contacto** cumple exclusivamente una función fática. En este caso, a una intervención con la que se abre (o se reanuda) el diálogo, de tipo “Dígame”, “¿Hola?”, etc., lo prioritario es responder con una fórmula del mismo tipo, como “Hola”, “Sí”, “Buenos días”, etc. y lo no prioritario plantear directamente el tema de conversación. Compárense los siguientes fragmentos:

1)

RE- Información de RENFE, dígame.

C- Hola, buenos días.

RE- Hola.

C- Por favor, ¿Podría decirme los horarios de trenes a X?

2)

RE- Información de RENFE, dígame.

C- ¿Trenes a X?

En 1) las tres primeras intervenciones son utilizadas para establecer contacto entre hablante y oyente. Corresponden al saludo. La última se inicia con una fórmula de cortesía (*por favor*). Dicha fórmula sirve de transición entre el establecimiento del contacto y el planteamiento de la pregunta, con lo que se crea un ambiente amable entre los interlocutores. Incluso si la secuencia fuera:

RE- Información de RENFE, buenos días

C- (Buenos días.) Por favor, podría decirme...?

se conseguiría el mismo fin, es decir, no plantear la pregunta de forma abrupta, como sucede en 2), donde se manifiesta más bien una exigencia que da una imagen negativa del hablante.

En los diálogos que hemos estudiado predominan los turnos prioritarios sobre los no prioritarios y aparecen, además, otros mecanismos empleados también para expresar cortesía positiva señalados por Brown y Levinson (1987, pp. 101 y ss.). Los comentamos a continuación:

a) El uso de enunciados que ponen de relieve que hablante y oyente se mueven en un universo compartido. Por ejemplo:

RE– Pues, bueno, coja como muy tarde el que sale a las... mañana es sábado... a las nueve treinta tendrá que salir de la estación de Sants y llegará a las nueve y cincuenta y seis, porque ya el siguiente será a las diez y veinte y llegaría a las diez cuarenta y seis.

C– ¿Es el que para en todas las estaciones?

RE– Sí, señora.

[22/22; 11 a 13]

b) El empleo de frases que manifiestan solidaridad con las opiniones o intereses del interlocutor:

C– [...] el otro [...]

RE– Veintidós treinta, sí, diez y media. Este es un Expreso... un Expreso que solamente funciona los viernes y los domingos destino Cartagena. Y ya digo, por eso a Valencia llega a esa hora tan mala, porque, digamos, le pilla a mitad de camino.

C– Ya [...]

RE– Sí, tres mil doscientas en segunda.

C– Tres mil doscientas en segunda.

RE– Ya, que no merece la pena coger literas para que te levanten a las dos de la mañana y pico.

C– Ya, ya, ya [...]

[19/15; 12 a 18]

c) La expresión o demanda de cierta complicidad, basada también en un conocimiento compartido del contexto, como podemos ver a continuación:

*RE– Ahora mismo se lo... le diré los horarios y los precios, no se preocupe. ¿Me oye?
No, es que había oído...*

C– Sí, sí, sí.

RE– No, es que había oido como un golpe en el teléfono...

C— ¡Ah!

RE— y como que nosotros trabajamos por Telefónica y sabemos las rarezas que hace ...

C— ¡Ah, ja, ja!

[22/12; 9 a 14]

d) La utilización de frases ecoicas¹⁴. Estas, además de proporcionar al oyente un medio de comprobar que ha sido comprendido, hacen hincapié en una situación de acuerdo lograda entre hablante y oyente. Para ilustrar lo que acabamos de decir veamos las intervenciones que hemos resaltado del diálogo 22/5

C— En viernes.

RE— Sí.

C— En origen también...

RE— ¿Sagunto-Teruel o Teruel-Sagunto?

C— A ver... No. Teruel-Sagunto.

RE— Un viernes.

C— Un viernes.

RE— Sí, un momento que también se lo miro ahora. Pues también hay tren de Teruel a Sagunto un viernes.

C— Sí.

RE— Sería a las siete quince de la mañana.

[22/5; 28 a 37]

Por último no podemos dejar de mencionar la aparición frecuente de fórmulas de cortesía como *por favor, gracias,ería tan amable...*, etc. que tienen la misma finalidad que los recursos expuestos anteriormente.

El uso de las estrategias mencionadas (uso de turnos prioritarios, de enunciados con los que se expresa complicidad, solidaridad o acuerdo con el interlocutor y de fórmulas de cortesía convencionales) salvaguardan la imagen positiva de los hablantes y crea un clima favorable al intercambio comunicativo.

1.3. Actos ilocutivos y pares adyacentes

Llamamos **marcadores o indicadores de fuerza ilocutiva** a aquellos elementos lingüísticos que muestran cuál es el acto ilocutivo realizado por el hablante. Dichos elementos pueden ser de distinta naturaleza: fonéticos (la curva melódica empleada o el énfasis prosódico), sintácticos (el orden de las palabras o los

¹⁴ Entendemos por frases ecoicas aquellas mediante las cuales uno de los hablantes reproduce total o parcialmente algo dicho anteriormente por otro (Vid. Dumitrescu 1993, p. 54; 1998, p. 286).

llamados **conectores del discurso**¹⁵) y semánticos (los predicados realizativos)¹⁶ [vid. Escandell, M. V. (1993, p. 76)]. Cuando dialogamos, los hablantes sabemos interpretar estos marcadores y dar una respuesta adecuada al enunciado que oímos, es decir, contestar a una pregunta, realizar una acción o responder a una fórmula de cortesía; en consecuencia, el diseño de un sistema capaz de actuar como interlocutor requiere que le dotemos de los medios necesarios para que también él pueda reconocerlos y actuar de la forma esperada.

Podemos establecer una correspondencia entre los diferentes tipos de actos ilocutivos¹⁷ y las clases de pares adyacentes que hemos encontrado en nuestro *corpus* (véase apartado 1.2.1.3): dos de ellos –**propuesta-aceptación** y **contacto-contacto**– expresan actos ilocutivos **expresivos**; en los otros tres –**pregunta-respuesta**, **petición de información|actuación-información| actuación** y **petición de confirmación-información|afirmación|negación**– la primera parte del par (es decir, el primer turno de los dos que lo forman)¹⁸ constituye un acto **directivo** y la segunda uno **asertivo**, si el oyente emite un enunciado (la información solicitada en la pregunta o petición formulada por su interlocutor), o bien una respuesta no verbal (registrar en el ordenador la reserva solicitada, por ejemplo). También pueden encontrarse actos asertivos en intervenciones que no forman parte de ningún par adyacente (véase la tabla I, p. 52). Están ausentes por completo los **compromisivos** y **declarativos**.

Una parte importante de nuestro trabajo ha consistido en identificar los diferentes tipos de pares adyacentes y analizar qué marcadores se han utilizado en cada caso. Dicha identificación no ha sido tarea fácil dada la falta de correspondencia unívoca entre fuerza ilocutiva y forma lingüística a la que hicimos referencia al principio de esta obra (vid. apartado 1.1). Para llevarla a cabo hemos creado una base de datos donde hemos introducido, junto con otra clase de información que comentaremos más detalladamente en el capítulo 3, las intervenciones emitidas por los hablantes. A partir de ahí y utilizando un criterio morfosintáctico hemos confeccionado una serie de tablas donde presentamos las realizaciones que hemos encontrado de los distintos pares adyacentes junto con sus porcentajes de utilización (vid. capítulo 4, tablas VI y ss.).

El más frecuente, con mucho, es pregunta-respuesta, por lo que los datos que se refieren a las formas que adoptan las preguntas y sus correspondientes porcentajes son los más significativos. En las tablas mencionadas se puede apreciar que estas se

¹⁵ Véase respecto a las funciones ilocucionarias de los enunciados y a los conectores del discurso T. Van Dijk (1980, p. 50-51) y Sperber y Wilson (1993, p. 2)

¹⁶ Recordemos que los predicados realizativos son aquellos que constituyen actos en sí mismos, como *lamentar*, *felicitar*, *prometer*, etc. y que son analizables como apropiados e inapropiados, frente a los predicados constatativos, que son enunciados descriptivos analizables en términos de vericondicionalidad.

¹⁷ Seguimos la clasificación propuesta por J. Searle y D. Vanderveken recogida en el apartado 1.1 de esta obra.

¹⁸ “Primera parte del par” es la traducción de la denominación empleada por Sacks, Schegloff y Jefferson (1974, p. 717).

suelen hacer utilizando oraciones interrogativas directas, aunque aparecen otros tipos: interrogativas con coletilla, interrogativas indirectas, dos preguntas consecutivas e incluso oraciones enunciativas. Estos son los datos que esperábamos. Sin embargo, en las peticiones de información|actuación, vuelven a aparecer con frecuencia las oraciones interrogativas directas, esta vez con el mismo porcentaje, prácticamente, que las enunciativas, y en contraste con el número de imperativos, que sería la forma esperada según la teoría. Sin duda, la menor frecuencia de uso del imperativo se explica como estrategia para no dañar la imagen positiva del hablante, pues la cortesía aconseja atenuar una petición que supone una imposición para el oyente.

Por supuesto, en la elección de la estructura lingüística empleada influyen diversos factores como la relación social entre los interlocutores (en este caso se trata de hablantes que están en un plano de igualdad), el tipo de intercambio (en nuestros diálogos predominantemente transaccional), el canal de comunicación empleado (el hablante y el oyente no están cara a cara) y el tipo de información que se transmiten (horarios, combinaciones de trenes que cubran determinados trayectos, precios, etc.). Todos ellos favorecen el uso de oraciones interrogativas: para realizar peticiones corteses (comunicación entre iguales), para solicitar confirmación (intercambios interaccionales en que los hablantes no se ven uno al otro) y para solicitar los datos (horarios, precios, etc.) cuyo conocimiento es la razón de que se establezca el diálogo.

Creemos que sería interesante aplicar el mismo análisis a conversaciones que se desarrollos en otros contextos y sobre otros temas con el fin de crear un inventario lo más completo y fiable posible de las formas lingüísticas que se emplean para expresar las distintas fuerzas ilocutivas.

Capítulo 2

El tratamiento automático de la conversación

2. El tratamiento automático de la conversación

En el presente capítulo empezaremos presentando cuál es el ámbito de la lingüística computacional, rama en la que podemos encuadrar nuestra investigación y que se refleja, como explicaremos más adelante, en algunos modelos gramaticales aparecidos desde mediados del siglo XX hasta hoy. A continuación, puesto que estamos estudiando el tratamiento del lenguaje de forma automática, dedicaremos un espacio a resumir qué evolución han seguido las interfaces hombre-máquina, en especial las basadas en el lenguaje natural a cuyo desarrollo queremos contribuir con el trabajo realizado en esta obra.

2.1 Lingüística Computacional

“Hace algunos años, los amantes de las plantas se acostumbraron a hablarles. Se comentaba que esta actitud las hacía crecer mejor, en un ambiente más favorable. ¿Es malo hablarle a las plantas?, se preguntaron algunos. En absoluto. Lo malo es si te contestan. Si al pasar por delante del ordenador ve a un familiar hablando con él, no se preocupe. No pida hora al psicoanalista y no se asuste, porque es probable que cualquier día el ordenador le conteste” (E. Gracián).

Si alguien hubiera hecho una afirmación como esta hace sólo veinte años fuera del ámbito de la investigación, hubiera sido mirado con algo más que suspicacia; quizás si ese alguien hubiera sido joven sus oyentes habrían pensado que, como tal, albergaba sueños un poco delirantes: ¡Las máquinas hablando! Hoy se puede hacer una afirmación más rotunda: las máquinas *son* capaces de hablar; claro que no con la misma versatilidad y coherencia que las personas... todavía.

La lingüística computacional es una rama joven de la lingüística que engloba las investigaciones dirigidas al procesamiento del lenguaje natural utilizando medios informáticos. Dichas investigaciones pretenden dar respuesta a la demanda de una serie de productos, como son las interfaces de voz, los programas de corrección ortográfica y gramatical o de traducción; es decir, la lingüística computacional y lo que se ha dado en llamar “industrias de la lengua” son, respectivamente, las caras técnica y comercial de una misma moneda. El tratamiento del lenguaje en este contexto requiere una observación minuciosa del nivel lingüístico en que se centre el estudio (fonética, morfología, sintaxis, semántica) con el fin de encontrar características sistemáticas que permitan establecer patrones –esto es, esquemas predecibles– que puedan “enseñar” a un ordenador cómo comportarse, para simular la forma de comunicarse de las personas. Para crear interfaces de voz, por ejemplo, se necesita un estudio detallado del componente fonético: qué frecuencias constituyen cada fonema, cuáles se encuentran en la transición entre fonemas, qué características acústicas de un sonido contagian a sus vecinos en la cadena hablada

(coarticulaciones), cuál es la duración de determinados fonemas en determinados contextos, etc. De forma similar, la clasificación de textos o la recuperación de determinadas palabras y sus contextos solo es posible si se almacena en una base de datos un *corpus* de documentos etiquetados morfológica o sintácticamente, de forma que un programa pueda recuperar aquellos términos que están marcados con determinadas etiquetas. Sin duda, esto ahorra al investigador un importante tiempo de selección de material y de cómputo. Sin embargo, es deseable que el etiquetado, que nos permite obtener resultados fiables en poco tiempo, se haga también de forma automática. Pero para que un programa sea capaz de analizar morfológica o sintácticamente un texto, hay que enseñarle a distinguir las diferentes clases de palabras y su función en una oración con un margen de error lo más pequeño posible: como hemos dicho antes, proporcionarle patrones que le permitan “conocer”, “decidir”, es decir, imitarnos.

La confección de estos patrones nos obliga a quienes nos proponemos aportar algo en este campo, a adoptar ante la lengua un punto de vista, podríamos decir, aséptico. Al enfrentarnos a nuestro objeto de estudio tenemos que tener en cuenta que el emisor (el ordenador en este caso) solo es capaz de almacenar, reproducir y combinar elementos con reglas que le hayamos dado previamente. Nada más. No puede contribuir a su proceso de aprendizaje porque carece de inteligencia. Para él es imposible abstraer, deducir, suponer, etc. Los análisis no computacionales están pensados para enseñar el funcionamiento de la lengua a hablantes que parten de una base de conocimiento de la misma, por elemental que sea, de una capacidad de razonamiento y de un determinado conocimiento del mundo. Sin duda, el enfoque computacional nos hace ver cosas en las que no habíamos reparado hasta ese momento.

Puesto que estos análisis tienen como finalidad el tratamiento automático del habla, debemos hacer conscientes los procesos inconscientes que realizamos cuando construimos o comprendemos un mensaje hasta en los detalles más pequeños, que, por serlo, pasan inadvertidos en la comunicación persona-persona. Esta línea de trabajo entronca con las tendencias lingüísticas desarrolladas desde mediados del siglo XX, aunque no coincidan los objetivos de una y otras.

El primer modelo de la gramática generativa-transformacional de N. Chomsky (1978, pp. 63 y ss.; 1979, pp. 78 y ss.) explicaba las oraciones de las lenguas naturales como manifestaciones superficiales de una estructura profunda abstracta subyacente y universal. Dichas oraciones –llamadas **oraciones nucleares**– podían modificarse posteriormente mediante la aplicación de reglas de transformación, que podían ser a su vez obligatorias u optativas. Esto constituye una primera concepción del lenguaje como un producto que se genera de manera más o menos automática.

En la actualidad esta concepción es heredada por la sintaxis léxica. En ella las palabras de una lengua son agrupadas formando clases. Dichas clases no se basan en criterios distribucionales o morfológicos, sino en la necesidad de la aparición en la oración de otras u otras clases de palabras que actúan como argumentos de la primera. Las palabras que no requieren la aparición de ninguna otra, como

“compuerta”, “Max” o “Eva”¹⁹, se denominan argumentos de nivel cero. Las palabras con requerimiento argumental distinto de cero se denominan predicados, y se clasifican en predicados de primer nivel: aquellos que admiten solo predicados de nivel cero (p. ej. “abrir” –*Max abre la compuerta*–); predicados de segundo nivel: aquellos que admiten como argumentos predicados de primer nivel (p. ej. “peligro” –*Que Max abra la compuerta es un peligro*– ya que “peligro” tiene como argumento “abrir” que es un predicado de primer nivel), etc. Como vemos, los requerimientos argumentales de un predicado se definen en función de las propiedades de dependencia de los argumentos de que depende dicho predicado:

Predicados de segundo nivel: los que pueden tener como argumentos predicados de primer nivel.

Predicados de primer nivel: los que pueden combinarse solo con argumentos de nivel cero.

Argumentos de nivel cero: los que no requieren argumentos.

De esta manera, y como ya se manifiesta en su denominación, la sintaxis léxica es un modelo basado en la imbricación de dos áreas clásicas de la gramática – léxico y sintaxis – para la descripción formal de la lengua. La interdependencia léxico-semántica en que se fundamenta la separa claramente del modelo chomskiano primitivo, que prescindía por completo del componente léxico-semántico

Otro modelo actual de gramática formal con un enfoque cercano a las anteriores es la gramática funcional. Según Dik (1997, part I, pp 50 y ss.), una frase se forma por superposición de capas, que ganan en concreción según vamos subiendo de nivel. En el inferior encontraríamos los predicados (propiedades o relaciones) y los términos a los que pueden aplicarse dichos predicados. De la aplicación del predicado a un conjunto de términos adecuados se obtiene una **predicación nuclear**, que podríamos decir que designa un conjunto de estados de cosas. La aplicación sucesiva de **operadores gramaticales y satélites léxicos** (que aportan rasgos aspectuales, espaciales, temporales o de fuerza ilocutiva) da como resultado la **estructura profunda** de una frase. Esta cuenta ya con referencias concretas espacio-temporales, con una manifestación del estado de ánimo del hablante o de su actitud frente al acto de habla, que permiten seleccionar un estado de cosas en particular de entre el conjunto original de estados de cosas posibles. La aplicación de un sistema de **reglas de expresión** a dicha estructura profunda dará una expresión lingüística concreta: un acto de habla.

Desde nuestro punto de vista, los tres modelos gramaticales mencionados, aunque con patentes diferencias entre sí, están impregnados todos ellos de un espíritu computacional, pues los tres incluyen la idea de introducir un principio generador dentro de la lengua que permita explicar sus manifestaciones concretas (oraciones, frases, textos) como producto de la superposición de sucesivas capas cada vez más complejas, desde un esquema general y abstracto, como un esqueleto de oración, hasta un enunciado concreto, donde cada pieza del esquema ha sido sustituida por un

¹⁹ Ejemplos tomados de C. Subirats, 2001, p. 28

elemento, seleccionado del conjunto de elementos posibles en virtud de una serie de características.

La idea de crear entidades con requisitos generales que pueden modificarse para que se adapten a las necesidades de cada usuario es muy familiar en informática, tanto desde el punto de vista del *hardware* (un ordenador puede incorporar unos u otros componentes a una arquitectura básica) como del *software* (los programas comerciales pueden “personalizarse”, lo que significa adaptar su apariencia y funcionalidad a gusto de quien vaya a utilizarlos). Este espíritu impregna, como acabamos de ver, los modelos gramaticales mencionados.

La realización de sistemas potentes y robustos para el tratamiento automático del lenguaje requiere la aplicación de este tipo de análisis a enunciados concretos. Como estos enunciados concretos dependerán de numerosas variables (procedencia geográfica y social de los hablantes, tipo de relación entre hablante y oyente, situación donde tiene lugar la comunicación, etc.) nos tendremos que conformar con que dichos sistemas funcionen para un conjunto de valores específicos de las variables mencionadas, es decir, será necesario determinar quiénes son sus usuarios potenciales y cuál su finalidad. En los diálogos con que hemos trabajado participan personas adultas de cualquiera de los dos性os. Los hemos analizado teniendo en cuenta diferentes aspectos: semántico (temas tratados), dialógico-pragmático (pares adyacentes empleados lo que implica, como vimos en el apartado 1.3, la presencia de determinadas fuerzas ilocutivas) y sintáctico (tipos de oraciones utilizadas en cada tipo de par adyacente). Los dos primeros aspectos se han reflejado explícitamente mediante etiquetas con las que hemos marcado cada acto de habla de los interlocutores, y de las que hablaremos en el capítulo 3. Basándonos en este etiquetado y ayudándonos de una base de datos hemos efectuado el análisis sintáctico. Queda por hacer un inventario exhaustivo de los términos empleados para hablar de cada tema en particular: existencia o no de determinado horario, de determinado tipo de tren, precio del billete, etc. Para este análisis se podrá partir de la información almacenada en la base de datos mencionada.

2.2. Las interfaces en la comunicación hombre-máquina

El método más sencillo para hacer funcionar un aparato es accionar algún dispositivo manual como una palanca, un botón o un teclado. Poco a poco estos dispositivos han ido evolucionando para permitirnos, por un lado, manejarlos más fácilmente y, por otro, obtener de ellos mejores prestaciones. Por ejemplo, una lámpara puede tener un interruptor que la enciende y la apaga o un disco giratorio que permite además graduar la intensidad de la luz. Los ordenadores, que se han convertido en una herramienta familiar, no son una excepción: habitualmente los encendemos pulsando un botón, les transmitimos órdenes mediante un teclado o un ratón y obtenemos los resultados en la pantalla de un monitor. También en este caso las interfaces manuales han ido evolucionando para permitirnos utilizarlos de manera más cómoda e intuitiva. La aparición del ratón, por ejemplo, nos abrió el mundo de los entornos gráficos, en los que un botón que “pulsamos” en la pantalla produce el mismo efecto que conseguíamos mediante una secuencia de teclas, no siempre fácil de recordar, cuando solo disponíamos del teclado. Aunque este funcionamiento es satisfactorio en la mayor parte de las situaciones pueden darse otras en las que resulte insuficiente: determinados profesionales –pensemos en los cirujanos– necesitarán utilizar un programa a la vez que estén desarrollando otra tarea que les mantiene ocupadas las manos y los ojos; los discapacitados tienen vetado el acceso a aparatos que les proporcionarían un importante grado de autonomía –por ejemplo, los electrodomésticos– por características inherentes a su condición. Es interesante, por tanto, encontrar otros modos de comunicación con las máquinas que nos dejen una mayor libertad de acción mientras las usamos. Como respuesta se pensó en el desarrollo de interfaces basadas en la voz. De este modo, podríamos comunicarnos con ellas de la forma que a las personas nos resulta más natural: por medio del lenguaje.

Durante los últimos años se viene trabajando en el reconocimiento y la síntesis del habla, lo que está permitiendo desarrollar interfaces que reproducen cada vez mejor el lenguaje humano

2.3 Breve historia de las interfaces sonoras

Las interfaces basadas en la utilización de las lenguas naturales integran un subsistema de síntesis y otro de reconocimiento del habla. Ambos tienen una larga historia que ha ido discurriendo paralelamente desde el primer tercio del siglo XX, y aun antes, hasta la actualidad²⁰. El primer sintetizador electrónico, el VODER de Dudley, accionado mediante un teclado, se presentó en Estados Unidos en 1939 (ya existían máquinas parlantes a finales del siglo XVIII) y los primeros trabajos sobre reconocimiento de habla se publicaron en los años cincuenta.

²⁰ Véase J. Mariani, 1991, pp. 326 y ss.

En el campo de la síntesis del habla se han seguido dos enfoques: la **síntesis por restitución de la voz comprimida** y la **síntesis a partir del texto** (véase J. Liénard, 1991, pp. 66 y ss.). En el primer caso un locutor pronunciaba las palabras de un vocabulario. Estas se analizaban, se reducía la cantidad de información de su imagen acústica en mayor o menor medida y luego se resintetizaban a voluntad. Se conseguía una buena calidad pero tenían el inconveniente de que solo podían manejar un vocabulario establecido. En el segundo, se traducían primero los caracteres escritos a fonemas y después estos a los signos de control del sintetizador. En estos sistemas de síntesis a partir de texto se plantea un nuevo problema: la codificación de la transición de un fonema al siguiente, que se resuelve, bien dando el conjunto de reglas que rige estas transiciones, bien memorizando íntegramente el segmento de señal correspondiente a las mismas. Los sistemas de este tipo, a cambio de una mayor complejidad, permitían sintetizar cualquier frase escrita.

Por lo que se refiere a los sistemas de reconocimiento de habla, los investigadores fueron optimistas al principio respecto a los resultados que se podrían obtener, pero la realidad (el funcionamiento del lenguaje natural resultó más complicado de lo que parecía a primera vista) les hizo mostrarse más cautos e intentar abordar el problema que querían resolver poco a poco, es decir, en lugar de pretender realizar un sistema universal de reconocimiento –para cualquier hablante pronunciando cualquier cadena sonora– conseguir algo más simplificado que hiciera viable el tratamiento computacional de la lengua. También en este caso se siguieron dos caminos. El primero consistía en reconocer palabras aisladas (esto es, precedidas y seguidas de pausa) pronunciadas por una sola persona (reconocimiento global) y el segundo, los fonemas de una lengua para tratar de reconstruir, a partir de la información que aportaba el sistema, la frase.

Los sistemas de reconocimiento global recibían como entrada una secuencia de sonidos –que constituyen una unidad discreta-. Dicha unidad se comparaba con patrones acústicos almacenados en una base de datos y se obtenía la palabra que mejor se ajustaba a uno de esos patrones, que era interpretada como una orden que la máquina ejecutaba. Entonces teníamos la percepción de que nos había comprendido. Aunque la tasa de reconocimiento era buena, existía el inconveniente de que había que decir la palabra exacta y si una orden estaba formada por varias era preciso hacer pausas entre ellas. Esta no es la forma natural de hablar, motivo por el cual la interfase resultaba incómoda y era fácil cometer errores al manejarla.

El siguiente objetivo para superar estos inconvenientes fue conseguir el reconocimiento del habla continua. El sistema, antes de reconocer las palabras que forman una frase, tiene que separarlas unas de otras, lo que plantea el problema de la coarticulación (el contagio entre fonemas vecinos en la cadena hablada), como ya hemos señalado en el apartado 2.1. La búsqueda de la solución de este problema ha hecho que se desarrollen los estudios acústicos y se han dado a luz nuevos conceptos como el de **difonema** (“segmento comprendido entre las partes estables de dos sonidos contiguos”)²¹ y **trifonemas** (“unidad que comprende dos difonemas

²¹ J. Llisterri et al. 06/08/04, p. 9.

adyacentes”)²². Hoy en día podemos mantener diálogos sencillos con un sistema informático acerca de temas muy específicos, por ejemplo para solicitar información meteorológica²³ o para gestionar el correo electrónico²⁴.

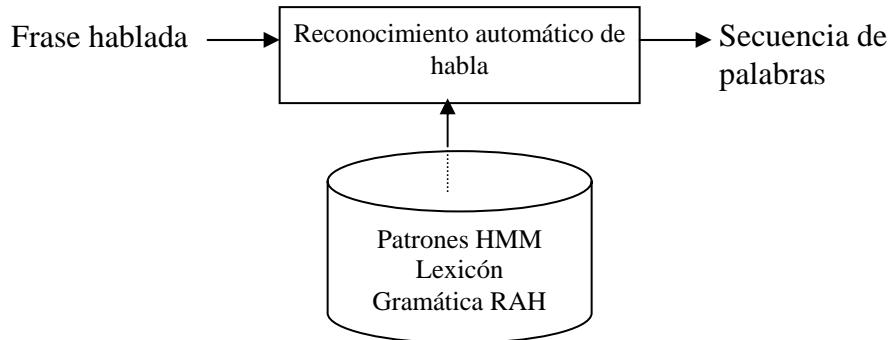


Diagrama de bloques del proceso de Reconocimiento Acústico Automático de una frase [tomado de J. Colás Pasamontes (20/09/02)].

Aun en este estadio más avanzado, el reconocimiento del habla continua solo es un pequeño paso en la compleja tarea de imitar el lenguaje humano. Cuando hablamos no nos limitamos a emitir una sucesión de sonidos, transmitimos significados: conocimientos más o menos remotos, planes, deseos, dudas, etc. Si el paso de reconocer palabras aisladas a reconocer habla continua multiplicó los problemas, estos aparecen aún en mayor número cuando se intenta construir un diálogo. En este caso es necesario incorporar un análisis léxico-semántico y pragmático para determinar con la mayor precisión posible qué combinaciones de palabras están permitidas para transmitir determinados enunciados y cuáles no, qué palabras son intercambiables en determinados contextos y cómo indicamos a un oyente el tipo de respuesta que esperamos de él²⁵ (es decir, cuáles son los elementos que pretendemos que sean reconocidos como indicios de que estamos pidiendo, preguntando o informando de algo). En definitiva necesitamos saber cómo expresamos y recuperamos la fuerza ilocutiva de un enunciado teniendo en cuenta que, como dijimos en el apartado 1.1, no existe una correspondencia única entre ésta y la forma lingüística en que se realiza. La curva melódica y las intensidades acentuales son analizables en laboratorio y pueden parametrizarse, por tanto pueden

²² J. Llisterri et al. 06/08/04, p. 14.

²³ Véase el proyecto desarrollado por el Centro de Tecnologías y Aplicaciones del Lenguaje y el habla de la Universidad Politécnica de Cataluña y la Universidad Autónoma de Barcelona: <http://gps-tsc.upc.es/veu/attempts/>

²⁴ PROYECTO FEDER. Ref. 1FD97-0077-C02-01. Ref. 1FD97-0077-C02-02. Desarrollado en las Universidades de Vigo y Santiago de Compostela, con la colaboración del Centro Ramón Piñeiro de Investigación en Humanidades y la Empresa CESATEL: <http://www.gts.tsc.uvigo.es/telcorreo/>

²⁵ Aquí se debe entender “respuesta” en el sentido de reacción provocada por un enunciado que sirve de estímulo.

preverse y ser reproducidas, pero no son la única clave para reconocer el propósito del hablante. De hecho, no podemos estar seguros de que siempre que oigamos una entonación interrogativa, por ejemplo, lo conveniente sea que digamos algo que aclare determinadas incógnitas planteadas, sino que, quizás, debamos dar una respuesta no verbal, hacer algo, como cuando recibimos una orden.

Debemos además abordar otro problema: cómo interactuamos cuando hablamos, esto es, qué normas seguimos para tomar la palabra o permanecer callados, cómo nos dirigimos a nuestro interlocutor, cómo abordamos los diferentes temas que aparecen en el discurso, etc.

En el año 2000 el Grupo de Tecnología del Habla (ETSI Telecomunicación, UPM)²⁶ presentó un trabajo en el Congreso Iberoamericano Iberdiscap, sobre control de un equipo del alta fidelidad mediante frases habladas. El sistema utilizado, representado en el diagrama siguiente, recibe una frase en habla natural (es decir, con vocabulario y sintaxis que el usuario no necesita haber aprendido previamente), la interpreta y confirma la acción que se va a realizar mediante un sintetizador de voz. Finalmente un módulo electrónico se encarga de generar los comandos oportunos que hacen posible el funcionamiento satisfactorio del aparato al que se incorpora dicho sistema.

²⁶ Véase J. Ferreiros López y otros, 2000, p. 1

Módulos de Comprensión de Habla

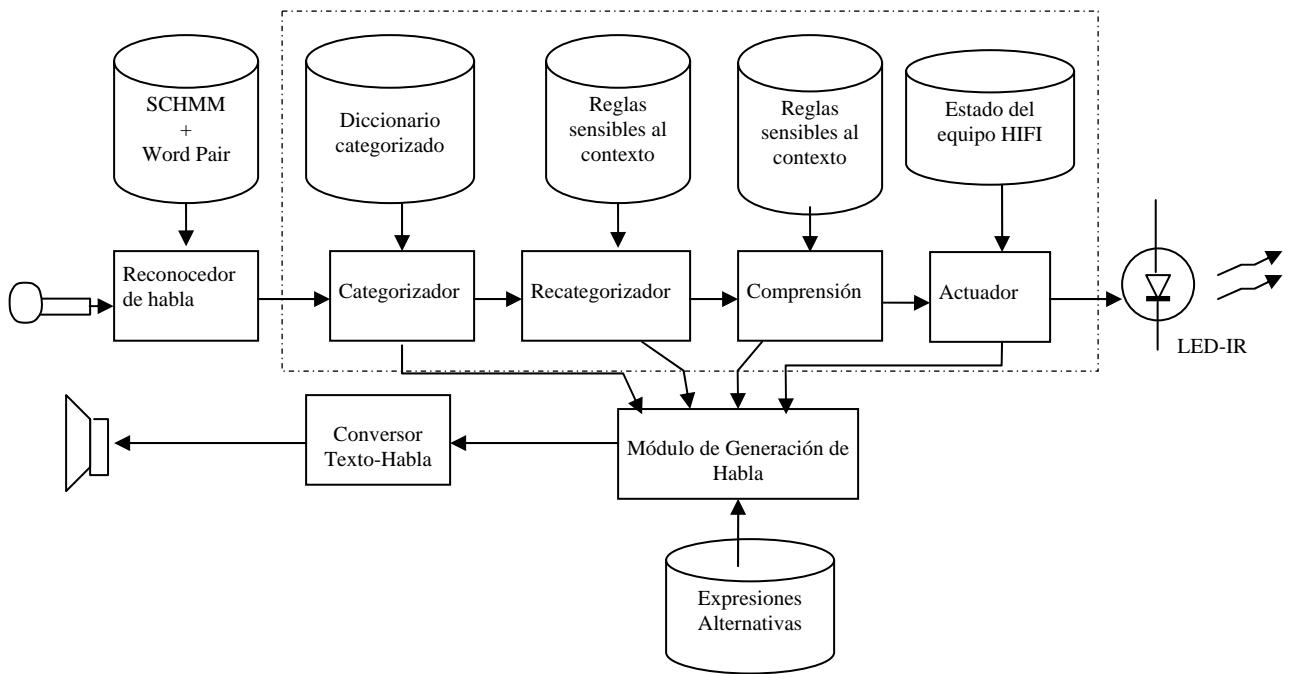


Diagrama de los componentes de un sistema para control de un equipo HIFI mediante frases habladas

El reconocimiento del habla se hace utilizando un método probabilístico (Modelo Oculto de Markov –HMM-) que toma como unidades básicas de reconocimiento las palabras. Una vez reconocida la secuencia de palabras, entra en funcionamiento el sistema de comprensión. Un módulo de dicho sistema, el categorizador, etiqueta cada palabra reconocida con una categoría sintáctico-semántica. A continuación, el módulo recategorizador refina el etiquetado previo aplicando un conjunto de reglas sensibles al contexto, que buscan la coherencia semántica entre las palabras que forman la frase. Por último otro conjunto de reglas sensibles al contexto generan una interpretación de la frase y rellenan una serie de campos en uno o más marcos semánticos que son enviados al intérprete para confirmar la acción del usuario. El intérprete es un subsistema de respuesta vocal. Consta de un generador de habla que compone mensajes recogiendo información de todos los módulos de comprensión. El generador de habla rellena unas plantillas con los conceptos que componen las frases por una parte, y por otra las frases concretas que transmiten dichos conceptos. En una etapa posterior se puede conseguir una mayor sensación de naturalidad sustituyendo aleatoriamente un concepto por una de las frases con las que este se puede expresar.

2.4. Líneas de investigación en curso

Actualmente el proceso de construcción de enunciados es materia de estudio tanto para la lingüística computacional, interesada en la creación de programas de traducción automática y aplicaciones comerciales con interfases de voz, como para la psicolingüística, cuyo objetivo en este caso es conocer nuestro proceso de razonamiento. Sin duda un trabajo interdisciplinar beneficiará a ambas áreas. En esta dirección José Colas (20/09/02, p. 1) afirma: “para resolver el problema de la Comprensión de la Lengua Hablada es necesaria la combinación de distintas fuentes de conocimiento lingüístico [...] y de comportamiento [...] humano y estrategias para llevar a cabo esa combinación desde un punto de vista computacional con eficacia”.

Uno de los objetivos actuales más importantes es conseguir que hombre y máquina mantengan un verdadero diálogo, es decir, que el ordenador comprenda el significado de una pregunta, petición o sugerencia del usuario y actúe en consecuencia, bien ejecutando alguna tarea, bien proporcionando información hablada o incluso, si el mensaje recibido resulta incompleto, pidiendo a su vez alguna aclaración para poder dar la respuesta que se espera de él²⁷. Esto hace necesaria una modelización de los diálogos. Existen tres tipos de modelos (Hernández Figueroa, Pérez Aguiar y Santana Suárez, 20/09/02): gramáticas del diálogo, modelos de diálogos basados en planificación y aquellos que resultan de la combinación de los dos anteriores. El primer tipo se basa en la observación de las secuencias que se producen con regularidad (los ya mencionados pares adyacentes). Los modelos basados en planificación parten de la idea de que las expresiones no son solo secuencias de palabras sino que responden a un plan trazado por el hablante para conseguir un objetivo, y el oyente entra en ese mismo juego: debe descubrir cuál es el plan y actuar en consecuencia.

El reto ahora para la lingüística, en especial la aplicada a análisis automáticos, es encontrar entre un universo de actos de habla siempre distintos las claves que utilizan hablantes y oyentes para trazar y reconocer dichos planes.

El presente trabajo de obra doctoral va en esa dirección. Basándonos en el uso de pares adyacentes, como apuntamos en el apartado 1.3, nos hemos propuesto como objetivo encontrar las pautas que se siguen en una conversación espontánea entre dos hablantes-oyentes en un ámbito restringido, o lo que es lo mismo, cómo se alternan las intervenciones de ambos y cómo progresa la información que se transmiten. Con ello queremos determinar qué hay de sistemático y, en consecuencia, qué modelos podemos establecer en este tipo de comunicación con vistas a su tratamiento automático.

²⁷ Véase R. San Segundo, 2002, cap. 6.

Capítulo 3.
Nuestro *corpus*.

3. Nuestro *corpus*

En este capítulo hablaremos de las características que presenta el *corpus* con el que hemos trabajado y apuntaremos las dificultades que nos ha planteado su análisis, propondremos una clasificación de los enunciados que hemos encontrado en los diálogos de acuerdo con su influencia en el desarrollo de estos y los actos ilocutivos que expresan, y describiremos cómo hemos estudiado en ellos diferentes aspectos sirviéndonos de una base de datos, que hemos diseñado nosotros mismos, donde los hemos almacenado una vez marcados con una colección de etiquetas que hemos creado para este fin.

3.1. Características del *corpus* utilizado

Como ya se ha dicho en la introducción, el *corpus* sobre el que se ha realizado el estudio está compuesto por 166 diálogos (240 minutos de grabación) mantenidos por teléfono entre un operador de RENFE y un cliente. Se trata, por tanto, de conversaciones espontáneas en las que no se sigue ningún esquema prefijado. Así nos enfrentamos a situaciones reales en las que los hablantes pueden formular preguntas sobre diferentes temas en cualquier orden utilizando todo el léxico que conozcan y es el ámbito en que se desarrollan el que impone las restricciones. Estas son necesarias para que el material con que trabajamos no se ramifique de tal manera que resulte inabarcable para su estudio. En nuestros diálogos, casi de forma exclusiva, o bien se solicita la información necesaria para contratar un viaje o se efectúa la reserva de un billete o ambas cosas. Podemos suponer, en principio, que para conseguir objetivos tan concretos bastará utilizar unos cuantos *escenarios*, esto es, unos pocos planes de actuación que podrán describirse mediante la enumeración de una secuencia finita de pasos. Por ejemplo:

Plan 1:

- a) El cliente solicita información sobre los modos de realizar un viaje.
- b) Una vez obtenida esta información, confirma que la ha comprendido.
- c) El cliente solicita un billete para el viaje en cuestión (quizá este paso pueda quedar aplazado).

Plan 2:

- a) Para realizar determinado viaje, el cliente pregunta si sigue siendo válida una información que obtuvo hace algún tiempo.
- b) En caso afirmativo pide un billete.
- c) En caso negativo solicita, si no se le ha facilitado ya, la información pertinente, lo que nos sitúa en el paso a) del plan 1, a partir del cual seguiríamos la secuencia ya descrita.

Plan 3:

- a) El cliente pregunta si existe un modo en particular de realizar determinado viaje (por ejemplo en coche-cama).
- b) En caso afirmativo solicita el billete.
- c) En caso negativo descarta el viaje, o bien se adapta a las posibilidades existentes y hace la reserva.

... etc.

A su vez, cada uno de los pasos anteriores se podrá desglosar en otros más específicos. Por ejemplo, podemos suponer que la información que se solicita antes de decidir hacer un viaje y comprar un billete se referirá al tipo de tren en que se puede viajar, horarios de salida y llegada, clase, precio, posibles descuentos (dependiendo de si se trata de un solo viaje o ida y vuelta), ofertas, etc.

Nos proponemos describir cuáles son los planes que se siguen realmente y de qué forma se expresan. Para alcanzar nuestra meta tendremos que identificar qué elementos (temas y actos ilocutivos) subyacen en una frase concreta y cómo se articulan, es decir, cómo se hacen las transiciones de unos a otros. Esto nos permitirá establecer una serie de modelos a los que responden los diálogos que hemos tratado así como elaborar una estadística de las formas lingüísticas usadas para expresar tales elementos. Se trata, pues, de llegar a una visión abstracta, por tanto profunda, de las estructuras de dichos diálogos a partir de las realizaciones concretas que vemos en la superficie. La tarea no es en absoluto fácil, como veremos en el presente capítulo y el siguiente. Se repiten, desde luego, unos patrones, pero se encuentran un tanto “enterrados” (a veces bastante enterrados) en la conversación. Cuando un usuario sabe que está interactuando con un sistema informático asume que este tendrá limitaciones: puede que no sea capaz de proporcionarle cualquier información que solicite, o que no comprenda algunas palabras. Partiendo de esta base estará dispuesto a ceñirse a unos esquemas determinados o desistirá si el sistema no le resulta “amable”. Por el contrario, cuando dos personas hablan, cada una espera de la otra que se comporte de manera inteligente y contribuya al éxito de la comunicación. Adoptamos inmediatamente un comportamiento social, por lo que la conversación aparece adornada de múltiples palabras o frases sin finalidad informativa. Bajo estas palabras o frases con carácter social (saludos, fórmulas corteses, comentarios...) está soterrado el hilo del diálogo que nos proponemos descubrir.

Si representáramos nuestro análisis mediante un triángulo, su vértice superior estaría ocupado por elementos de carácter pragmático, elementos que envuelven el acto de comunicación y que van más allá de las palabras, estructuras sintácticas o entonación y que nos permiten reconocer la intervención de un hablante como una pregunta o una petición o la confirmación de una información obtenida anteriormente. En la base del triángulo aparecerían las frases concretas de los hablantes. En medio, entre el vértice y la base, se encontrarían los diferentes tópicos que constituyen la información que se transmite.

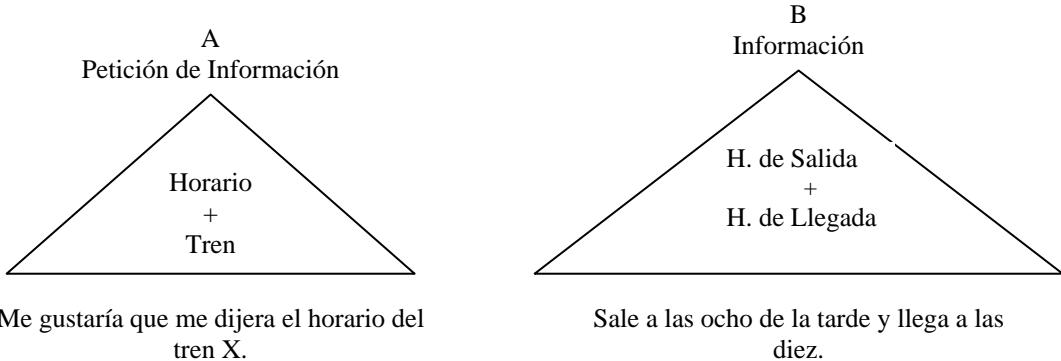
Por ejemplo, en:

a)

A- Me gustaría que me dijera el horario del tren X.

B- Sale a las ocho de la tarde y llega a las diez.

Tendríamos:

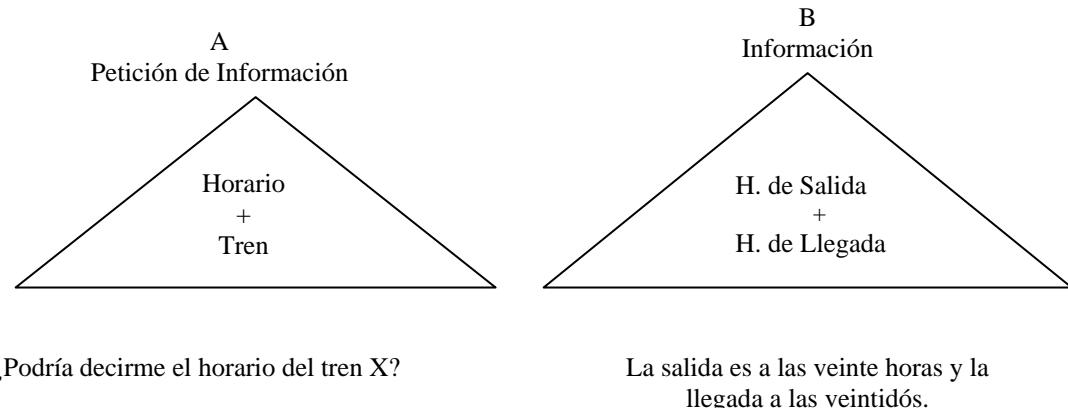


b)

A- ¿Podría decirme el horario del tren X?

B- La salida es a las veinte horas y la llegada a las veintidós.

Tendríamos:



Encontramos diferencias en las bases de los triángulos, es decir, en los elementos más concretos. En a) se utiliza una oración enunciativa para pedir el horario del tren y en la respuesta la hora se incluye en un esquema de 1 a 12 horas de la mañana o de la tarde. En b) se utiliza una oración interrogativa para formular la pregunta, y la hora en la respuesta se expresa según el patrón 1 a 24 horas. Sin embargo, por lo que se refiere a los tópicos los dos ejemplos son iguales: se pregunta un horario y se responde con la hora de salida y llegada del tren. También coinciden en ambos casos los tipos de actos ilocutivos –directivo el del hablante A y asertivo el del B–, realizados como un par petición de información-información.

Vista en cada caso la intervención de A desde arriba, desde el vértice superior del triángulo, podemos predecir de qué tipo va a ser la intervención de B (vid apartado 1.2.1.1).

Claro está que estos son ejemplos *ad hoc*, y que un diálogo espontáneo no es siempre tan lineal, ni siempre las predicciones resultan acertadas.

Estas intervenciones formarán parte, a su vez, de la macroestructura que es el diálogo completo y que se divide, con pocas excepciones, en tres componentes principales y fácilmente diferenciables: **saludo, conversación propiamente dicha y despedida**. Los saludos y despedidas suelen emplear fórmulas estereotipadas, y esto (además del hecho de que ocupan una posición fija como secuencias marco) los hace fáciles de identificar frente a la conversación en sí, mucho más compleja precisamente porque es creativa. Tiene que serlo porque el plan que siguen hablante y oyente no está trazado de antemano, sino que va naciendo del propio desarrollo de la comunicación entre ambos.

Excepcionalmente, en nuestro *corpus* puede no aparecer la despedida debido a cortes de comunicación generalmente involuntarios, aunque no falta el caso de algún cliente que cuelga airadamente tras un diálogo laborioso en el que no consigue entender o hacerse entender. Igualmente excepcional es la ausencia de saludo por parte del cliente, aunque también la hemos registrado. De cualquier forma, una vez más la excepción confirma la regla, que en este caso es la presencia de las tres partes mencionadas más arriba.

3.2. El etiquetado de textos

Todo estudio, sea cual sea el área en que se inscriba, debe empezar por aislar y nombrar los elementos con que se va a trabajar, para poder así referenciarlos y combinarlos de forma abstracta. Pensamos con palabras, y con más rigor cuanto más precisas sean estas: la mayor o menor ambigüedad en la manera de expresarnos sobre un tema nos da la medida de nuestro desconocimiento sobre él. Por lo tanto, la creación de una terminología está en el núcleo del análisis de cualquier materia.

Naturalmente, los estudios gramaticales, ya sean morfológicos, sintácticos o semánticos, no son extraños a lo que acabamos de decir. De ellos se han obtenido siempre colecciones de términos –de **etiquetas**– que han servido de peldaños sobre los que pisar para avanzar en esos mismos estudios. Con frecuencia ese avanzar ha puesto de manifiesto que dichos términos debían ser modificados, bien ampliando su número para que añadieran cada vez más matices, bien sustituyéndolos por otros más precisos o más reveladores de lo que pretendían nombrar. Siempre que se proponen nuevos referentes se hace con un carácter provisional y se vuelve una y otra vez sobre el conjunto original para refrendarlo o corregirlo, y poco a poco algunos se van desechar en favor de otros. La elaboración de una nomenclatura es, por tanto, un proceso circular más que lineal que es generado y, a la vez, tiene como objetivo profundizar en el conocimiento de la disciplina que se analiza y a cuyos elementos se refiere.

Por supuesto, el tratamiento informático de la conversación requiere también la aplicación de nombres a las unidades que la componen. Solo así será posible

dividirla en entidades discretas y abstractas que permitan observar cuál es la estructura en esencia, prescindiendo de detalles que nos distraigan como pueden ser las palabras o giros concretos, las muletillas etc., e identificar, con independencia de cómo se manifiesten cada vez, los elementos de nuestro interés que, en nuestro caso, son los distintos tipos de actos ilocutivos y los temas que aparecen en el diálogo. Unos y otros nos ayudarán a prever lo que vendrá a continuación.

En el contexto del tratamiento computacional del lenguaje, la terminología empleada es el medio de que dotamos al sistema para reconocer –lo que supone abstraer– la información que consideramos relevante y que debe manejar para que el usuario pueda “dialogar” con él. Esto hace que la precisión en este caso en particular sea de una vital importancia: el sistema solo identificará y comprenderá lo que le hayamos enseñado. Teniendo en cuenta lo anterior, hemos elaborado un conjunto de etiquetas que recogen informaciones de diferente naturaleza: **parte de la conversación** de que se trata –saludo, núcleo o despedida–, **tipo de enunciado emitido** –pregunta, comentario, repetición, etc.²⁸– y **temas de que se habla**; las hemos aplicado a los diálogos del *corpus* y con estos ya marcados hemos creado una base de datos, de la que hablaremos en los últimos apartados de este capítulo.

3.2.1. Elaboración del conjunto de etiquetas utilizado

En la confección de las etiquetas utilizadas, nosotros también hemos seguido un itinerario circular. En una primera fase marcamos elementos evidentes, por ejemplo los tres componentes básicos: **saludo**, **conversación (núcleo)** y **despedida**, presentes prácticamente siempre; dentro de la conversación algunos tipos de enunciados fáciles de reconocer: pregunta, petición o respuesta, y diferentes temas como tipo de tren, clase en la que viajar, modo de comprar el billete (por teléfono o en taquilla), modo de pago, descuentos, ofertas, horario de salida y llegada, tipo de trayecto (ida o ida y vuelta), etc. Según analizábamos más diálogos íbamos incrementando el número de etiquetas. Al principio nos preocupaba crear una “macrolista”, lo que revelaría que habíamos dado demasiada importancia a los matices y, por tanto, que nuestro nivel de abstracción estaba siendo bajo; parecía preferible conseguir un conjunto más pequeño y más manejable. Sin embargo “más pequeño” significa también “más impreciso”.

Por otro lado, en esta primera fase algunas piezas resultaban difícilmente etiquetables. Nos referimos a las **intervenciones de paso y aportaciones** (véase el apartado 1.2 de esta obra)²⁹ que son palabras como “bueno”, “vale”, “bien” o vocalizaciones del tipo “ajá”, “hmm”, indicios o pistas que el oyente debe interpretar a través de un proceso de inferencia para entender en qué dirección está progresando

²⁸ Sobre los tipos de enunciados véase el apartado 3.3.

²⁹ Gumperz (1992, pp. 231 y ss.) las llama “**convenciones contextualizadoras**” (“contextualization cues”).

la conversación y contribuir a ella. En primer lugar, como se trata de piezas sin contenido semántico, no tratan de ningún tema, no añaden información (aparentemente), en un análisis no muy cuidadoso pueden parecer irrelevantes así que ¿para qué etiquetarlas? Pero entonces el etiquetado del texto aparece lleno de lagunas. Un diálogo cuya transcripción ocupa cincuenta o sesenta líneas se resuelve con media docena de etiquetas: unos pocos islotes en medio de un mar de ambigüedad. Esto revela, además, que estas piezas sin importancia a simple vista son muy frecuentes. Asignarle a todas ellas un nombre genérico como “Ruido” solo transforma un mar de ambigüedad en un nuevo mar de *Ruido*, que es lo mismo que decir “en otro mar de ambigüedad”.

En segundo lugar, no todas las intervenciones de este tipo cumplen la misma función. Por ejemplo, “bueno” o “vale” puede utilizarse para manifestar que se está de acuerdo con una propuesta hecha; “hmm”, “sí”, pueden indicar al oyente que le están escuchando, que han entendido lo que ha dicho, función esta que puede desempeñar también la repetición total o parcial de su intervención anterior (no olvidemos que estamos analizando diálogos telefónicos, así que la función fática es omnipresente).

En tercer lugar nos encontramos con la polisemia de estas palabras y vocalizaciones. “Vale” puede significar también “tema zanjado. Pasemos al punto siguiente”; “hmm” podría querer decir “no he entendido. Repítame lo que ha dicho”, o, simplemente, nada: el hablante está pensando qué va a decir ahora y emite ese sonido inconscientemente. Esto nos permite afirmar que en un enunciado siempre se manifiesta, con mayor o menor claridad, la actitud del hablante que lo emite, lo que significa que siempre está impregnado por una fuerza ilocutiva, aun cuando no podamos precisar cuál es el tema de que se habla.

No todos los enunciados formarán parte de un par adyacente (véase el apartado 3.3 más adelante, en especial la tabla I). En cualquier caso, es necesario determinar a qué clase pertenecen desde el punto de vista pragmático y ponerle también la correspondiente marca. Este nivel del análisis es el más difícil por ser el más abstracto. Tras proponernos una serie de etiquetas y aplicarlas a varios diálogos, volvimos cíclicamente sobre ellas para comprobar que eran robustas, es decir, que verdaderamente estábamos usando marcas distintas para identificar entidades distintas y que no había redundancias. Es cierto, no obstante, que siempre queda un resquicio de subjetividad. Cuando alguien dice “vale” ¿solo está expresando “estoy aquí, ya he anotado la hora que me ha dicho”, por ejemplo, o está mostrando su conformidad con viajar ese día? Y si repite la hora y la estación de llegada de un tren que le acaban de decir ¿solo está diciendo “sigo aquí y he comprendido” o está pidiendo que su interlocutor le diga algo como “sí, eso es” para confirmarle que ha comprendido? En los casos fronterizos hay que tomar la decisión de poner una etiqueta y no otra.

Es necesario tener en cuenta también que no siempre el mismo tema tiene la misma importancia. Por ejemplo, la reserva de un billete puede constituir el foco o ser solo un aspecto de otro tema focalizado. En el primer caso los sucesivos turnos pueden hacer referencia al modo de hacer la reserva, número de plazas que se quieren reservar, fecha y hora del viaje, etc. En el segundo, podríamos estar hablando de la

posibilidad de anular una reserva y entonces todo girará en torno a la anulación: plazo dentro del cual se puede realizar, penalización al realizarla, etc. Es decir, el grado de focalización de un tema permitirá establecer una hipótesis sobre los que pueden aparecer a continuación. Cuando se mezclen varios, el más focalizado será aquel cuya marca aparezca más a la izquierda dentro de la secuencia donde se mencionan todos ellos, la etiqueta del siguiente en importancia irá en segundo lugar, etc. Veamos, a modo de ejemplo, algunos fragmentos. A la derecha de cada intervención aparecen las etiquetas que se refieren a los diferentes niveles en que las hemos analizado. (Más adelante daremos una explicación más detallada de ellas).

- | | |
|--|-----------------------------------|
| 2. C- <i>Hola. Era para reservar unos billetes, por favor.</i> | <i>/C(S)/</i> |
| | <i>CONV [/ C(PET(R)) /</i> |
| 3. RE- <i>Muy bien. ¿Para dónde será?</i> | <i>/RE(Ruido+Q(DEST))/</i> |
| 4. C- <i>Para Monforte de Lemos.</i> | <i>/C(RESP(DEST))/</i> |
| 5. RE- <i>Barcelona-Monforte [para sí].</i> | <i>/RE(Ruido)/</i> |
| 6. C- <i>En coche-cama, o si hay Talgo, pues a ver...</i> | <i>/C(+CL+COMENT(TTREN))/</i> |
| 7. RE- <i>¿Para qué fecha es el viaje?</i> | <i>/RE(Q(F))/</i> |
| 8. C- <i>El día cinco de Diciembre.</i> | <i>/C(RESP(F))/</i> |

[19/1; 2 a 8]

El diálogo se inicia (intervención 2) con una petición de reserva que hace el cliente –etiquetada como *PET(R)*–. Este es el tema principal y único en este caso, y las intervenciones siguientes se refieren a aspectos que el operador de RENFE necesita conocer para poder satisfacer la petición anterior: destino del viaje, fecha, etc.

Por el contrario, en la intervención 65 del ejemplo siguiente el tema central es la posibilidad de anulación de dicha reserva. Esta se convierte así en un tema subordinado, por lo que la etiqueta que lo refleja aparece en segundo lugar en la secuencia y en minúscula: *Q(Ar)*. El primer lugar está ocupado ahora por la anulación del billete (*A*), que se ha convertido en foco. De igual manera este último tema pierde importancia en la intervención 67, donde el que se focaliza es el dinero que perderá el cliente en caso de anulación, y esa es la razón de que la etiqueta que aparece ahora en primer lugar sea *P* (precio), *a* (anulación) se haya desplazado a su derecha y escrito en minúscula y en última posición aparezca *r* (reserva).

- | | |
|---|---|
| 64. C- <i>Y si por lo que fuera... al final no podemos hacer el viaje, ¿cuánto...? ¿cuántos días antes?... ¿Cómo va esto?</i> | <i>/C(Q(INDEF))/</i> |
| 65. RE- <i>¿La anulación del billete? El mismo día incluso se puede hacer, o el día anterior.</i> | <i>/RE(Q(CONF(Q(Ar)))+RESP(Ar))/</i> |
| 66. C- <i>¿Cuánto...?</i> | <i>/C(Q(INDEF))/</i> |
| 67. RE- <i>Se pierde el quince por ciento.</i> | <i>/RE(RESP(Par))/</i> |
| 68. C- <i>Se pierde el quince por ciento.</i> | <i>/C(Ruido)/</i> |

[19/1; 64 a 68]

Nos parece interesante resaltar, además, que un mismo tema no se trata siempre con la misma profundidad, es decir, se pueden agotar o no todos sus aspectos posibles. Por ejemplo, a un cliente puede bastarle con saber que existe la posibilidad de regresar en tren, mientras que otro necesitará saber también si, para la vuelta, puede viajar en el mismo tipo de tren que viajó a la ida, si le conviene el horario, si hay plazas vacantes, etc., con lo que los diferentes temas pueden aparecer combinados de diferentes maneras y tratados con niveles diferentes de especificidad. Por ello pensamos que era preferible crear etiquetas atómicas que referenciaran por separado cada tema y subtema³⁰, al menos los que son más frecuentes: mejor tener dos como “Hora” y “Llegada” que una sola “Hora de Llegada”. Esto nos permite, por una parte, aplicarlas juntas (mayor nivel de especificidad) o separadas y, por otra, reutilizarlas, ya que determinados aspectos lo son de varios temas distintos (por ejemplo, también existe una “Hora de Partida”, un “Horario de Taquilla”, etc.). Las etiquetas creadas con este criterio constituyen un conjunto más rico y más flexible a la vez.

Llegados a este punto y una vez que comprobamos que la lista elaborada satisfacía nuestro objetivo de identificar todos –o casi todos– los elementos de los diálogos, faltaba asegurarse de que no había redundancias. Algunas de las marcas presentaban un número de apariciones sospechosamente bajo, lo que nos llevó a pensar que, quizás, solo recogieran matices, no demasiado relevantes, de temas ya identificados. Se trataba de crear etiquetas atómicas y significativas, pero no tanto que cada palabra necesitara una distinta o no habríamos hecho nada. En efecto, algunas de ellas fueron descartadas por considerar que el tipo de enunciado o tema a que hacían referencia podrían englobarse en otros. Así, al principio marcamos con etiquetas distintas la circunstancia de que el cliente deseara un billete de fumador o de no fumador (FUM/NOFUM) e igualmente empleamos dos diferentes según se tratara de una reserva para caballero o señora (CB/SRA), sin embargo, puesto que en los dos casos se trata de una característica binaria, basta con una etiqueta cada vez (FUM o CB respectivamente) que tendrá un signo concreto (\pm) en cada realización.

Así quedó fijada una colección de 108 etiquetas que son las que hemos utilizado y que aparecen en el apéndice A junto con su significado. Escribimos en mayúscula las que se refieren a temas focalizados, y junto a estas y en minúscula las que corresponden a subtemas o, lo que es lo mismo, a distintos aspectos del tema principal. Por ejemplo: H (Hora), Hll (Hora de llegada), Ll (Llegada –el cliente pregunta algo sobre la llegada de un tren, pero la pregunta es un tanto indefinida, por lo que no hay ningún otro tema focalizado–), Ht (horario de taquilla), Et (Estación donde está la taquilla en la que se debe retirar un billete), etc.

Explicaremos a qué nos referimos antes al afirmar que “casi todos los elementos” podían ser etiquetados. De los 166 diálogos que constituyen el *corpus* original, dos son atípicos: en cuanto al tema tratado difieren de todos los demás y entre sí. En un caso el cliente solicita información para realizar un trayecto en metro y

³⁰ De nuestra explicación anterior se deduce que un tema o un subtema no lo son *per se*, sino en función el grado de focalización del que sea objeto cada vez, por lo que cualquier aspecto de un tema, esto es, cualquier subtema es susceptible de convertirse en tema y viceversa.

en el otro para enviar repuestos de automóviles a determinado destino. Era imposible aplicar a los elementos que los componen las etiquetas que tan buen resultado daban con los demás. Si estos dos diálogos se manifiestan como excepción existe una regla, obviamente. Esto significa que hemos conseguido crear un conjunto de marcas significativas, capaces de referenciar todos los componentes de conversaciones que presenten cierta homogeneidad entre sí, no un cajón de sastre donde todo cabe y, por tanto, nada queda completamente definido. Más aún, esto prueba que existen elementos comunes en los diálogos que hemos tratado tanto por lo que respecta a temas como a tipos de enunciados. (Recuérdese que las etiquetas se refieren a unos y otros). Es cierto que encontramos una gran variabilidad formal –un hablante puede referirse a determinado tren, por ejemplo, mediante su hora de partida (“el de las ocho de la tarde”), o mediante la clase de tren de que se trate (“el Talgo”) o, incluso, mediante su destino (“un Reus”)– pero de ella podemos abstraer una serie de esquemas y características que se repiten de forma sistemática. Es decir, no todo lo que aparece en los diálogos estudiados es tan repetitivo ni tan simple, ni mucho menos, como podría suponerse antes de acercarse a ellos por primera vez, no todo se reduce a una colección de patrones nítida y fácilmente diferenciables, pero tampoco estamos ante algo completamente asistemático e inaprehensible, ante una especie de magma que se resiste al análisis al que pretendemos someterlo.

La fase de etiquetado ha dado como resultado una anotación en varias capas: a) **hablante que tiene el turno**; b) **tipo de enunciado** al que corresponde cada acto de habla y c) **tema y subtemas** tratados en ese acto de habla. Las tres partes de la conversación se destacan de la manera siguiente: el **núcleo** aparece entre corchetes y precedido de la etiqueta **CONV**. Las intervenciones que forman el **saludo** están marcadas con **S** y las que corresponden a la **despedida** con **DESP**. Veamos un ejemplo que ilustre lo que acabamos de decir:

- | | |
|---|-------------------------------|
| 2. C- <i>Hola. Era para reservar unos billetes, por favor. /C(S)/</i> | <i>CONV [/C(PET(R))/</i> |
| 3. RE- <i>Muy bien. ¿Para dónde será?</i> | <i>/RE(Ruido+Q(DEST))/</i> |
| 4. C- <i>Para Monforte de Lemos.</i> | <i>/C(RESP(DEST))/</i> |
| 5. RE- <i>Barcelona-Monforte [para sí].</i> | <i>/RE(Ruido)/</i> |
| 6. C- <i>En coche-cama, o si hay Talgo, pues a ver...</i> | <i>/C(+CL+COMENT(TTREN))/</i> |
| 7. RE- <i>¿Para qué fecha es el viaje?</i> | <i>/RE(Q(F))/</i> |
| 8. C- <i>El día cinco de Diciembre.</i> | <i>/C(RESP(F))/</i> |

[19/1; 2 a 8]

La intervención 2 corre a cargo del cliente (C) –**hablante**– y consta de dos actos de habla: un saludo (S) –**parte de la conversación**– y una petición (PET) – **clase de enunciado**– de reserva (R) –**tema**– con la que se inicia el núcleo de la conversación (CONV) –**parte de la conversación**–. Como respuesta al enunciado anterior, el operador de RENFE (RE) –**hablante**– emite dos actos de habla: el primero de ellos no contiene información relevante (Ruido) –**clase de enunciado**– y sirve para hacer una transición entre la petición del cliente y la pregunta que le sigue (Q) –**clase de enunciado**– cuyo **tema** es el destino del viaje (DEST), etc.

Esto nos permitió, ayudándonos de nuestra base de datos, estudiar posteriormente dos clases de correspondencia:

1. entre las intervenciones de los dos interlocutores, de donde pudimos concluir que estas forman pares adyacentes en la mayoría de los casos, y
2. entre formas lingüísticas y tipos de enunciados.

3. 3. Clases de enunciados

Al analizar los diferentes actos de habla que constituyen las conversaciones estudiadas nos dimos cuenta de que un mismo tipo de acto ilocutivo, por ejemplo asertivo, se podía encontrar en grupos de enunciados que podían influir de forma distinta en el desarrollo del diálogo. Por ejemplo, la información facilitada por uno de los hablantes como respuesta a una solicitud del otro tiene fuerza ilocutiva de aserción, la misma que encontramos cuando uno de ellos (el cliente) hace referencia a una conversación anterior interrumpida involuntariamente, en la que obtuvo algunos de los datos necesarios para su viaje pero no todos, y que pretende reanudar en una nueva llamada telefónica. En este caso podemos prever una mayor aparición de la anáfora y la elipsis que en el de una primera conversación cliente-operador de RENFE. Como este hecho influye en el lenguaje que se utiliza y también, en cierta medida, en la estructura del diálogo en curso nos ha parecido necesario establecer una clasificación de los tipos de enunciados desde el punto de vista de sus consecuencias: dos enunciados que puedan dar lugar a desarrollos distintos deberían pertenecer a tipos distintos. Por supuesto, este criterio no contradice la estructuración en pares adyacentes que adelantamos en el apartado 1.2.1.3. “Pregunta”, “respuesta”, “propuesta”, etc son tipos de enunciados diferentes que dan lugar a situaciones dialógicas diferentes: respectivamente, a la aparición de una respuesta, al cierre de un tema y a la aceptación o no de lo propuesto y su cancelación. En la siguiente tabla presentamos dicha clasificación de enunciados junto con los actos ilocutivos correspondientes y las etiquetas que hemos empleado para marcarlos. En ella hemos agrupado los enunciados en tres bloques. El primero esta compuesto por aquellos que forman parte de pares adyacentes; en el segundo hemos incluido los que no forman parte de ningún par adyacente pero influyen, como los anteriores, en la estructura y desarrollo temático del diálogo, y en el tercero, los que nos parecen completamente prescindibles tanto desde el punto de vista de la estructura como del progreso temático de la conversación.

Tabla I. Diferentes tipos de enunciados y sus fuerzas ilocutivas

Caract. del grupo	Tipo de enunciado	Tipo acto ilocutivo	Etiqueta
Contribuyen al progreso temático del diálogo y forman parte de un par adyacente	Pregunta	Directivo	Q
	Respuesta	Asertivo	RESP
	Petición	Directivo	PET
	Información	Asertivo	INF
	Confirmación	Directivo	CONF
	Afirmación negación	Asertivo	AFI NEG
	Propuesta	Expresivo	PRO
	Aceptación	Expresivo	AC
	Contacto	Expresivo	CONTC
Contribuyen al progreso temático del diálogo y no forman parte de pares adyacentes	Aclaración	Asertivo	ACL
	Corrección	Asertivo	CORR
	Conversación anterior	Asertivo	CVANT
	Repetición	Asertivo	REPE
	Solución	Asertivo	SOL
No contribuyen al progreso temático del diálogo y no forman parte de pares adyacentes	Ruido	Expresivo	Ruido
	Comentario	Asertivo	COMENT
	Información adicional	Asertivo	INFA
	Información Fuera de contexto	Asertivo	FC

3.4 Creación de la base de datos

Para llevar a cabo el estudio de los diferentes aspectos en los que nos hemos centrado en nuestro trabajo –estructura de los diálogos analizados, tipos de enunciados que se emplean en ellos y formas lingüísticas con las que se expresan– hemos creado una base de datos con la aplicación Access 2000 de Microsoft. Los diálogos marcados con las etiquetas de las que hemos hablado (véase el apartado 3.1 de este capítulo) han sido almacenados en una tabla. Antes de diseñarla nos planteamos qué información podría ser interesante obtener tanto para el desarrollo de esta obra como para trabajos de investigación futuros, y decidimos registrar para cada intervención:

- a) Su transcripción, puesto que nos proponemos saber qué tipos de oraciones se utilizan para expresar cada tipo de enunciado y cuáles son sus frecuencias de aparición.
- b) Un número de orden, con lo que, si seleccionamos un grupo de intervenciones en función de una característica determinada, podemos saber si dichas intervenciones son consecutivas o no (así podremos detectar las secuencias de inserción o la presencia de un par adyacente no equilibrado).
- c) Las etiquetas con que las hemos marcado, lo que nos permitirá seleccionar aquellas que tratan uno o varios temas en particular o aquellas que corresponden a una determinada clase de enunciado, y, dentro de la selección obtenida, podremos analizar qué tipos de oraciones se emplean en cada caso, cuál es el porcentaje de aparición de cada una de ellas y qué temas son más frecuentes.
- d) El interlocutor que tiene el turno. Esto nos ayuda a seguir con más facilidad el diálogo y estudiar si existe una correspondencia entre determinada forma de expresión (por ejemplo con mayor o menor cantidad de comentarios, con información adicional o no, con información irrelevante o no) y ese interlocutor en particular.

Así decidimos que la tabla tendría la estructura siguiente:

Nombre de Campo ³¹	Tipo	Descripción
Interv	Numérico	Número de intervención dentro de un diálogo en particular.
Diálogo	Texto	Diálogo donde se encuentra dicha intervención.
Hablante	Texto	Interlocutor que realiza dicha intervención.
Etiq	Texto	Secuencia de etiquetas que marca cada elemento de la intervención.
Realización	Memo	Transcripción de la intervención.

Cada fila de la tabla (**registro**, si utilizamos el término informático) corresponde a una intervención, como podemos ver en el siguiente fragmento de la tabla de nuestra base de datos:

Interv	Diálogo	Hablante	Etiq ³²	Realización
1	19/1	RE	S	Información de RENFE, buenos días.
2	19/1	C	S CONV[C(PET(R))]	Hola. Era para reservar unos billetes, por favor.
3	19/1	RE	Ruido+Q(DEST)	Muy bien ¿Para dónde será?
4	19/1	C	RESP(DEST)	Para Monforte de Lemos.

3.5 Obtención de información mediante la base de datos. Diseño de “consultas”

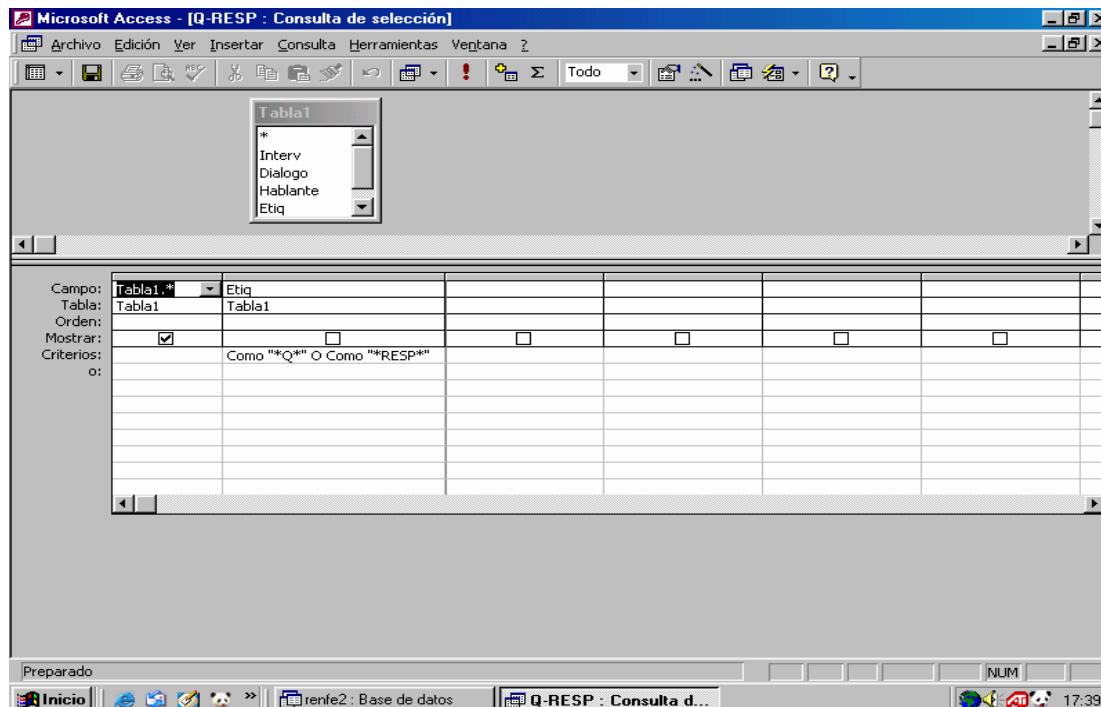
Los datos contenidos en la(s) tabla(s) de una base de datos se pueden gestionar (seleccionar, copiar o eliminar de la tabla) mediante una utilidad de Access 2000 que son las **consultas**. Diseñar una consulta consiste, fundamentalmente, en establecer la condición que tienen que cumplir las filas (es decir, los registros) para

³¹ De forma intuitiva podemos identificar un **campo** con una columna de la tabla donde almacenamos los datos. Cada columna (cada campo) albergará un dato –número de intervención, hablante que tiene el turno, etc.– y tendrá un nombre de referencia (**nombre de campo**). Cada campo pertenecerá a un tipo que depende de la información que vaya a ser almacenada en él.

³² Véase el apartado 3.2.1 sobre la forma en que hemos aplicado las etiquetas y el apéndice A que recoge y describe todas las que hemos empleado.

que sean seleccionadas, eliminadas, etc. Dependiendo de la operación que se quiera realizar con los datos las consultas pueden ser de diferentes clases. Nosotros hemos empleado **consultas de selección** que permiten filtrar las filas –las intervenciones– que reúnan determinadas características. De su ejecución se obtiene un listado de los registros que cumplen las condiciones establecidas.

La figura siguiente presenta la pantalla de diseño de la consulta Q-RESP (pregunta-respuesta), con la que obtuvimos las intervenciones en las que aparecen las etiquetas Q (Pregunta) o RESP (Respuesta) y el recuento de las mismas.



Consulta utilizada para seleccionar las intervenciones donde aparece una pregunta o una respuesta

A partir de una consulta obtenemos dos tipos de información:

1. Qué tipos de enunciados se emplean en los diálogos del *corpus*.
2. Con qué formas lingüísticas se expresan estos.

En cualquiera de los dos casos es necesario hacer un refinamiento de los datos obtenidos de forma automática, como explicaremos en los apartados siguientes.

3.6 Análisis de los tipos de enunciados y pares adyacentes mediante el uso de consultas

Para estudiar los distintos tipos de enunciados y pares adyacentes que hemos encontrado utilizamos las siguientes consultas de selección: Q-RESP (pregunta-respuesta), CONF (confirmación-información| afirmación| negación), PRO-AC (propuesta-aceptación) y PET-INF (petición-información|actuación). En cada una de ellas establecimos como condición que aparecieran en la columna “Etiquetas” la que identifica cada tipo de enunciado (“Q” o “RESP” para “pregunta-respuesta”, “CONF” para “confirmación”, etc.). A partir de la selección de intervenciones obtenidas con cada una de ellas pudimos contabilizar en cuántas ocasiones están presentes las dos partes que forman un par adyacente y en cuántas no o en cuántos casos aparecen secuencias de inserción.

Tomaremos como ejemplo la consulta Q-RESP. De su ejecución obtuvimos 1899 filas de las que hemos tomado el fragmento siguiente para explicar cómo elaboramos e interpretamos la información obtenida.

Fragmento del resultado de la ejecución de la consulta Q-RESP. Secuencias de inserción

Diálogo	Intervención	Hablante	Etiquetas	Realización
19/1	40	C	Ruido+Q(H)	Sí ¿Sería a las diez y cuarto?
19/1	41	RE	Q(L)	¿De dónde?
19/1	42	C	RESP(DEST)	A Barcelona.
19/1	43	RE	RESP(H Dest)+SOL	A las diez cuarenta. Bueno pues mira, ya lo tienes ¿eh?

Vemos en intervenciones consecutivas la secuencia pregunta-pregunta-respuesta-respuesta (Q-Q-RESP-RESP) referidas a un lugar (Q(L) significa que se pregunta por una localidad y RESP(DEST) que se responde con el destino del viaje) y una hora (con Q(H) marcamos la pregunta por una hora y con RESP(H||Dest) la respuesta sobre la hora de llegada al destino). Los temas de que se habla nos permiten identificar las dos partes de cada par adyacente y comprobar que nos encontramos con una secuencia de tipo pregunta-respuesta inserta en otra.

Otro fragmento del resultado de la misma consulta es el siguiente:

Fragmento del resultado de la ejecución de la consulta Q-RESP.
Ruptura de secuencia

Diálogo	Intervención	Hablante	Etiquetas	Realización
19/15	12	C	Q([...]+TR+ [...])	[...] el otro [...]
19/15	13	RE	RESP(H+TTREN +FR+ DEST+HII)	Veintidós treinta sí, diez y media. Este es un Expreso. Un Expreso que solamente funciona los viernes y los domingos destino Cartagena. Y ya digo, por eso a Valencia llega a esa hora tan mala, porque, digamos, le pilla a mitad de camino.
19/15	15	RE	RESP(P+CL)	Sí, tres mil doscientas en segunda.
19/15	19	RE	RESP(P+CL+P+C L+OTRO)	Son cuatro mil seiscientas en clase turista, seis mil quinientas en clase preferente. En clase preferente va incluida la cena.

Podemos ver que hay una ruptura en la secuencia de intervenciones: no aparecen la 14, 16, 17 y 18. ¿Por qué? Hay varias respuestas posibles: las intervenciones que faltan forman secuencias de inserción que pertenecen a otras clases de enunciados, por lo que no se encuentran en ellas las etiquetas Q y RESP y no han sido seleccionadas. También puede suceder que se trate de pares adyacentes desequilibrados (una de las dos partes del par no aparece), o que alguno de los hablantes haya tomado el turno antes de tiempo, interrumpiendo al otro y haciendo que su respuesta o su pregunta aparezca fragmentada en varias intervenciones. Las anteriores 15 y 19 podrían formar parte de la misma respuesta ya que en las dos se tratan los mismos temas –clase en la que se va a viajar (CL) y precio del billete (P)–. ¿Dónde están las preguntas correspondientes a estas respuestas? A partir de los resultados obtenidos de forma automática debemos realizar un análisis detallado y un refinamiento manual que resuelva las incógnitas abiertas.

Cuando nos hemos encontramos con una ruptura de secuencia hemos ido al fragmento de diálogo correspondiente y analizado cuál era la causa de dicha ruptura:

Fragmento de diálogo de donde obtuvimos la selección de intervenciones anterior

Intervención	Etiquetas	Realización
12	/C(Q([...]+TR+ [...])/	C- [...] el otro [...]
13	/RE(RESP(H+TTREN+FR+ DEST+HII))/	RE- Veintidós treinta sí, diez y media. Este es un Expreso. Un Expreso que solamente funciona los viernes y los domingos destino Cartagena. Y ya digo, por eso a Valencia llega a esa hora tan mala, porque, digamos, le pilla a mitad de camino.
14	/C(..)/	C- Ya [...]
15	/RE(RESP(P+CL))/	RE- Sí, tres mil doscientas en segunda.
16	/C(Ruido)/	C- Tres mil doscientas en segunda.
17	/RE(COMENT)/	RE- Ya, que no merece la pena coger literas para que te levanten a las dos de la mañana y pico.
18	/C(Ruido+ [...])/	C- Ya, ya, ya [...]
19	/RE(RESP(P+CL+P+CL+ OTRO))/]	RE- Son cuatro mil seiscientas en clase turista, seis mil quinientas en clase preferente. En clase preferente va incluida la cena.

Vemos que tanto en la intervención 14 como en la 18 hay una parte inaudible que no hemos podido etiquetar. Por el contexto, podemos deducir que en las partes que no oímos hay preguntas que se responden en las intervenciones que les siguen, pero en la tabla de la base de datos no aparece en ninguno de los dos casos la etiqueta Q. En la tabla VII (realizaciones de las preguntas, p. 79) estas intervenciones aparecen contabilizadas dentro del grupo “Sin determinar”.

De forma similar procedimos con el resto de los casos. Además de las consultas ya mencionadas utilizamos otras (COMENT, Ruido, INFFC e INFADIC) que nos han permitido saber cuántos elementos con información irrelevante (comentarios, *Ruido*, información fuera de contexto e información adicional) aparecen en el *corpus*.

3.7 Análisis de las formas lingüísticas utilizadas mediante el uso de consultas

Más complicado que el estudio de los tipos de enunciados y pares adyacentes es el de las realizaciones concretas empleadas para expresarlos. Precisamente el interés por encontrar una correspondencia entre unos y otras radica en que esta no obedece a un esquema fijo, si así fuera, gran parte de nuestro trabajo habría finalizado con el etiquetado de textos y este habría sido sencillo: la fuerza ilocutiva subyacente en cada enunciado habría sido algo obvio y nuestro trabajo, trivial. Sin embargo, como dijimos en el apartado 3.2.1 la creación de la colección de etiquetas que nos ha permitido marcar todos los elementos de los diálogos del *corpus* de manera precisa ha sido una tarea difícil, debido a que hemos tenido que encontrar entre intervenciones con una construcción sintáctica similar clases de enunciados diferentes.

Si la forma de expresar una determinada clase de enunciado es abierta, construir un patrón que se encuentre en todas las realizaciones lingüísticas de dicho enunciado es imposible, más aún si tenemos en cuenta que solo algunas clases de oraciones tienen una marca ortográfica que las identifique. Así, las interrogativas directas van delimitadas por signos de interrogación (¿?); las exclamativas, por signos de exclamación (!), una interrogativa con coletilla termina en ¿verdad?, ¿no?, ¿eh? Pero distinguir una enunciativa de una interrogativa indirecta requiere una observación más detallada que preste atención al contexto y a la semántica.

Con lo anterior queremos decir que, si bien en todos los casos ha sido preciso llevar a cabo un refinamiento manual de los datos obtenidos de la ejecución de las consultas, como hemos señalado en los apartados 3.5 y 3.6, este ha sido especialmente importante al estudiar las formas lingüísticas que se emplean en cada tipo de enunciado.

3.8. Posibles aplicaciones de nuestra base de datos

La tabla de la base de datos puede utilizarse para obtener, en el futuro, más información, como por ejemplo qué relación existe entre la distancia que separa las localidades de origen y destino del viaje y el tipo de preguntas que se realizan, la proporción de elipsis en cada caso, la complejidad y duración del diálogo según este trate de un viaje a una población cercana o alejada. Podemos suponer que al pedir información sobre viajes cortos:

- a) Serán más los horarios posibles, y, seguramente, tendrán un índice de aparición más alto preguntas sobre frecuencia de la salida de un tren, que si se habla de viajes de largo recorrido.
- b) Habrá temas que no aparecerán nunca (por ejemplo, en qué clase viajar, inclusión o no de cena/comida en el precio del billete, etc.)

**Capítulo 4.
Estructura general de los diálulos.**

4. Estructura general de los diálogos

En el capítulo anterior justificamos la exclusión de dos diálogos del *corpus* original debido a que trataban temas atípicos, lo que hizo imposible aplicarles las etiquetas utilizadas en el resto y, como consecuencia, almacenarlos en la base de datos y analizarlos junto con los demás. De los 164 que sí pudimos etiquetar estudiamos su estructura, las características de los pares adyacentes que encontramos en ellos y las diferentes formas de expresar los distintos enunciados con sus correspondientes porcentajes de aparición. A dicho estudio hemos dedicado este cuarto capítulo.

4.1. Análisis de la estructura general de los diálogos

Como apuntamos en el apartado 3.1 casi todos, con muy escasas excepciones, presentan tres bloques diferenciados: **saludo**, **núcleo** y **despedida**. De acuerdo con Henk Haverkate, tanto para abrir como para cerrar el contacto verbal se emplean fórmulas convencionales que, además, son distintas en uno y otro caso³³, con lo que se percibe fácilmente la frontera entre las tres partes citadas. En nuestros diálogos el saludo comienza con la presentación del operador de RENFE y se cierra con una palabra o una serie de palabras que sirven de transición a la conversación. También la despedida suele ir introducida por determinadas frases (según el mismo autor, una **presecuencia** como: *lo siento pero tengo que hacer..., no quiero entretenerle más...*, etc.). Nosotros hemos encontrado desempeñando esa función expresiones como: “bueno, pues ya está”, “vale. De acuerdo”, que sirven de indicativo al oyente de que el tema queda zanjado y de que, por lo que respecta al hablante, la comunicación puede finalizar (véase el apartado 1.2.1.2.1 donde hablamos de las secuencias de cierre). Veamos con más detalle los tres componentes (saludo, conversación y despedida) arriba mencionados.

El saludo consta de dos partes. La primera es el saludo propiamente dicho. Comienza con la presentación, prácticamente siempre con las mismas palabras, del hablante que inicia la conversación que es el empleado de RENFE, seguida de un fórmula de cortesía:

Información de RENFE, buenos días/buenas tardes.

a lo que responde el cliente con su saludo:

Hola/Hola, buenos días.

La segunda consiste en una palabra o frase de transición que prepara al oyente para centrar su atención en la información que sigue y que será la verdaderamente

³³ “*Hasta pronto, adiós y te veo mañana*, por ejemplo, no se emplean sino como fórmulas de despedida y, por este motivo, contrastan con *¿qué tal?, ¿qué hay?* y *hola*, que nunca pueden desempeñar esta función” [Henk Haverkate (1993, p. 155)].

relevante, pues se va a solicitar su participación, ya sea como actuación verbal o como actuación no verbal. Dichas palabras o frases de transición presentan la forma:

verbo en presente o pretérito imperfecto + “para” (+ presentación del tema): *es/era para (reservar unos billetes)*

o bien:

“Mira|mire” ±fórmula cortés (+ presentación del tema): *Mire (,yo quisiera saber si...); Mire, por favor (usted me...)*

A partir de aquí se entra en la conversación.

La segunda parte del saludo no tiene que iniciar necesariamente una intervención. Por ejemplo, en el diálogo 19/1 se incluye en la misma en la que se responde al saludo:

RE- Información de RENFE. Buenos días.

C- Hola. Era para (reservar unos billetes, por favor). [saludo+petición]

[19/1; 1 a 2]

mientras que en el 19/2 la primera parte ocupa más de dos intervenciones, y la segunda inicia una correspondiente al cliente:

RE- Información de RENFE. Buenos días.

C- Hola, buenos días.

RE- Hola.

C- Mira (,yo quisiera saber...) [petición]

[19/2; 1 a 4]

El cierre de la conversación, como dijimos, tampoco ocurre de forma abrupta. En palabras de A. Tusón (1997, p. 53), se negocia el final de forma implícita. En el diálogo 19/3 encontramos la siguiente secuencia:

42 *C- Vale, muchas gracias ¿eh?*

43 *RE- Muy bien, a usted.*

44 *C- Adiós.*

45 *RE- Hasta luego.*

[19/3; 42 a 45]

La intervención 42 constituye lo que llamamos, siguiendo a Schegloff y Sacks, un **posible precierre**. La respuesta del empleado de RENFE (intervención 43) representa una **aceptación** de dicho precierre, con lo que ambas se convierten de

hecho en la primera parte de la sección de cierre³⁴. La segunda parte de dicha sección está formada por la despedida, que ocupa las intervenciones 44 y 45.

Encontramos ejemplos más sintéticos del mismo esquema en los diálogos 19/1 y 19/2:

C- Muy bien, pues muchas gracias.

RE- Vale, de acuerdo. Hasta luego.

[19/1; 70 a 71]

C- Vale, de acuerdo. Pues muchísimas gracias.

RE- Muy bien, a ti. Hasta luego.

[19/2; 28 a 29]

En ellos la intervención del cliente presenta dos partes:

Muy bien [posible precierre], + *pues muchas gracias* [despedida].

Vale, de acuerdo [posible precierre]. + *Pues muchísimas gracias* [despedida].

De forma análoga, en las intervenciones que corresponden al empleado de RENFE se incluyen tanto la aceptación del precierre como la despedida:

Vale, de acuerdo [aceptación del precierre]. + *Hasta luego* [despedida].

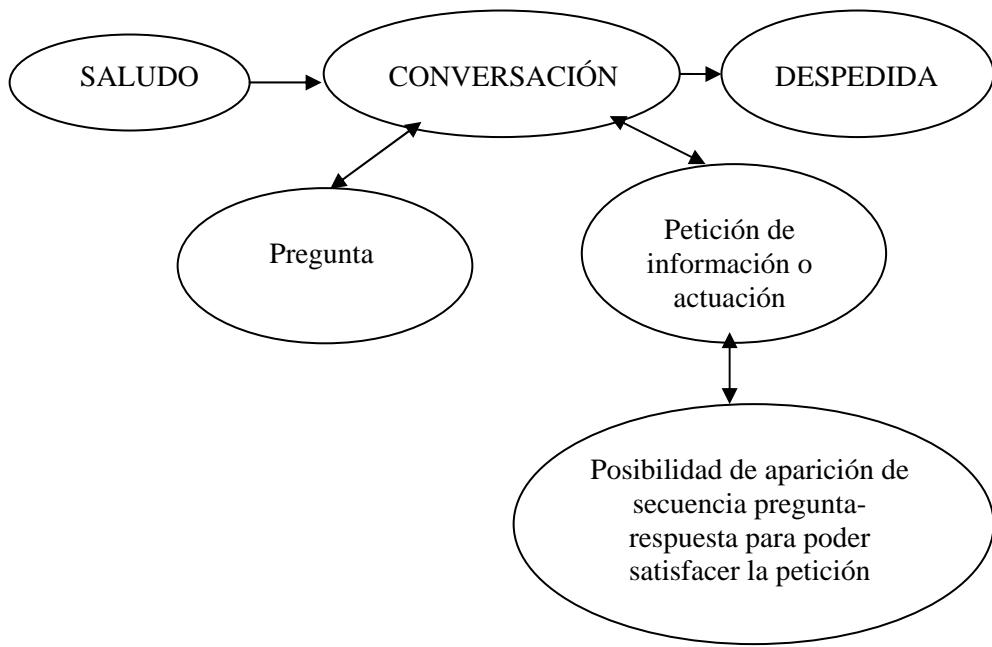
Muy bien, a ti [aceptación del precierre]. + *Hasta luego* [despedida].

Queremos señalar también el uso de fórmulas de cortesía (“**Vale, muchas gracias ¿eh?/ Muy bien, a usted**”; **Muy bien, pues muchas gracias; pues muchísimas gracias/ Muy bien, a ti**”), que en los dos últimos casos sustituyen a los típicos “adiós”, “hasta luego”.

Como señalamos al principio de esta obra, la parte central de la conversación es el bloque al que hemos prestado mayor atención y su análisis ocupará el resto de nuestro trabajo. Podemos adelantar que se inicia con una intervención en la que el cliente o bien formula una pregunta sobre algún tema que está relacionado

³⁴ Véase Schegloff y Sacks, 1973, p. 304. Véase también A. Tusón, 1997, p. 53.

prácticamente siempre con la reserva y venta de billetes³⁵ –y obtendrá una respuesta mediata o inmediata de su interlocutor– o bien reclama una actuación, verbal o no, del operador de RENFE. Es decir, se solicita información (*¿A qué hora llega el tren...?*) o que el interlocutor haga algo (*Querría reservar unos billetes* o *¿Podría reservarme unos billetes?*). En el segundo caso puede ser que la solicitud sea satisfecha sin más o puede que desencadene una sucesión de preguntas-respuestas que proporcionen la información necesaria para que dicha solicitud pueda ser atendida. La estructura de diálogo comentada podría representarse gráficamente con el siguiente esquema:



En resumen, los diálogos que hemos estudiado se componen de tres partes fácilmente diferenciables. La transición de una a otra se hace de forma gradual mediante el empleo de frases que plantean el comienzo del tema o temas de que se va a hablar y el final de la conversación. El paso de una parte a la siguiente no siempre supone un cambio de intervención. Así uno de los interlocutores puede contestar al saludo y acto seguido plantear el primer tema de que se va a hablar. El núcleo de la conversación se inicia con una solicitud de información o de alguna actuación no verbal que se podrá satisfacer de manera más o menos inmediata y dará lugar al desarrollo del diálogo posterior.

³⁵ Las únicas excepciones son el diálogo 24/17 que comienza con una pregunta sobre el horario de los quioscos de prensa y el 24/19 en el que se pide que se haga llegar un mensaje a dos viajeros de un determinado tren.

4.2. La conversación propiamente dicha

Normalmente llamamos “conversación” al hecho de hablar unas personas con otras. Este acto de comunicación no suele empezar ni terminar de forma abrupta: en primer lugar los interlocutores se saludan, si no tienen confianza abordan algunos temas poco importantes de manera superficial para “romper el hielo” y van así centrándose poco a poco en otros de mayor interés. Cuando alguno de ellos pretende abandonar la reunión propone de manera tácita finalizar la conversación. Si los demás participantes aceptan la propuesta, dicha conversación cesará gradualmente, como empezó, y este cese quedará sancionado por una despedida. Aunque la conversación comienza cuando alguien inicia la comunicación verbal con otros y se mantiene hasta que todos los implicados guardan silencio, el hecho es que observamos tres bloques diferenciados: saludo, despedida, y “el resto” del intercambio comunicativo. Nosotros hemos llamado a esta tercera parte **conversación propiamente dicha, núcleo de la conversación** o simplemente **conversación**, ya que será la única que estudiemos en detalle. En ella –también en el saludo y la despedida– la mayoría de las intervenciones de los hablantes se organizan en **pares adyacentes**, aunque también aparecen algunas que no siguen esta norma. Recordemos que un par adyacente es una secuencia de dos turnos en los que la ilocutividad del segundo es predecible a partir de la ilocutividad del primero. Podemos decir que este es **de apertura** y aquel **de cierre**.

Dentro de una misma intervención pueden aparecer diferentes tipos de enunciados (véase el apartado 3.3). Por ejemplo, un comentario sobre algún aspecto del tema planteado puede ir precedido o seguido de la respuesta a una pregunta, incluso podría formar parte de dicha respuesta; por lo tanto, la sola presencia de los tipos de enunciados que hemos clasificado en la tabla I (p. 52) en los grupos segundo y tercero (“no forman pares adyacentes”) no excluye la existencia también de pares adyacentes de los que estos formen parte. Así, en el siguiente fragmento (lo hemos resaltado para mayor claridad) el único enunciado de la última intervención es un comentario:

<i>RE- Sí, tres mil doscientas en segunda.</i>	<i>/RE(RESP(P+CL))/</i>
<i>C- Tres mil doscientas en segunda.</i>	<i>/C(Ruido)/</i>
<i>RE- Ya, que no merece la pena coger literas para que te levanten a las dos de la mañana y pico.</i>	<i>/RE(COMENT)/</i>

[19/15; 15 a 17]

Por el contrario, en este que hemos tomado del diálogo 19/16 el comentario forma parte de la respuesta (la estación a la que llega el tren), que amplía dando una información que va un poco más allá de la solicitada.

C- ¿Dónde llega a Madrid? /C(Q(Ell))/
RE- En Chamartín. La misma estación que llegue a Madrid-Chamartín está relativamente cerca de la Plaza de Castilla que ya hay autobuses y metros para todos los sitios. /RE(RESP(Ell+COMENT))/

[19/16; 52 a 53]

Debido a que en una intervención pueden aparecer varios enunciados distintos, no existe una correspondencia entre cambio de par y cambio de turno. Por ejemplo en:

RE- ¿Para hoy lo desea?
C- Sí, para hoy, sí, sí, sí. Sé que hay uno que sale a las dieciocho cero tres que es un Delta; yo lo quiero más... más tarde.

[19/3; 7 a 8]

el cliente responde a una pregunta [“Sí, para hoy, sí, sí, sí (sé...un Delta)"] y abre otro par, una petición de información (“yo lo quiero más... más tarde”) en el mismo turno.

Según vimos al principio de este capítulo el paso de una parte del diálogo a otra sucede de forma gradual. Del mismo modo dentro de la conversación propiamente dicha aparecen también elementos de transición entre dos intervenciones diferentes, como muestran los siguientes ejemplos:

RE- A ver, ¿En qué clase será?
C- En cama.

[19/1;27 a 28]

o en:

C- Un segundito, no cuelgue. Esto ¿hasta cuándo lo podemos ... ?
RE- Pues mira, son cuarenta y ocho horas ¿eh?, o sea que hasta el veintitrés hasta las doce y veinte está vigente.

[19/1; 52 a 53]

De estos elementos de transición, los más frecuentes son “pues”, “a ver” y “bueno (pues)”. Son menos frecuentes “vamos a ver” y “mira”; muy poco frecuentes “[oiga|dígame] una cosa| es que pasa una cosa| pues hacemos una cosa” y solo en 3 ocasiones hemos registrado la frase: “¿Qué le iba a decir (yo)?”.

En resumen, encontramos que los diálogos se estructuran en pares adyacentes. Cada parte del par –de apertura o de cierre– puede contener a su vez otros enunciados que no constituyan por sí mismos ningún par (por ejemplo, comentarios). Puesto que una sola intervención puede contener varios enunciados no podemos hacer coincidir el cambio de par con un cambio de turno (uno de los interlocutores podría responder una pregunta e iniciar una petición en el mismo turno).

Encontramos elementos de transición tanto en el paso de una parte de la conversación a otra como, dentro de su núcleo, entre distintas intervenciones.

4.2.1. Pares adyacentes presentes en la conversación

En los diálogos estudiados encontramos cinco tipos de pares adyacentes, a los que ya nos referimos en el apartado 1.2.1.3:

1) Pregunta-respuesta: uno de los interlocutores emite un enunciado en el que aparecen una o más incógnitas que debe resolver el otro.

*RE- ¿Para qué fecha es el viaje? [pregunta]
C- El día cinco de diciembre. [respuesta]*

[19/1; 7 a 8]

2) Petición-información| actuación: una de las personas que intervienen en el diálogo pide a la otra que le dé cierta información o realice determinados trámites.

*C- Mire, por favor, ¿usted me [...] darme los horarios dirección Tarragona desde Sants a partir de las ocho de la tarde? [Petición de información]
RE- (...)
C-(...)
RE- (...)
C-(...)
RE- (Vale.) Luego tiene uno a las diecinueve cero cinco. [información]*

[19/3; 4 a 9]

3) Petición de confirmación-información| afirmación| negación: un hablante cuenta con determinada información previa y solicita del otro que la verifique. La segunda parte del par puede adoptar en este caso tres formas diferentes: la afirmación de dicha información previa, su negación o la aparición de otros datos, lo que supondrá una afirmación o negación implícita.

a) Petición de confirmación-información

*C- Al coger ida y vuelta te hacen el descuento. [Petición de confirmación]
RE- Ya está hecho aquí... [información]*

C- ¡Ah, ya!

RE- el descuento de tarifa de pareja... [Información –cont–. Supone una afirmación implícita]

[19/1; 58 a 61]

b) Petición de confirmación-affirmación:

C- (Vale.) El de las veintiuna treinta y cinco sería el último. [Petición de confirmación]

RE- Exacto. [Afirmación]

[19/3; 40 a 41]

c) Petición de confirmación-negación:

C- (Diecinueve cincuenta y cinco,) ese es un Delta ¿no? [Petición de confirmación]

RE- Este es un... No. (Hoy es un Cataluña...) [Negación]

[19/3; 26 a 27]

4) Propuesta-aceptación: uno de los interlocutores propone al otro una determinada forma de actuar para solucionar un problema planteado.

RE- Mira no lo sé porque...

C- (...) Yo te digo poblaciones... [propuesta]

RE- Sí, entonces, sí. Tú ya me dices alguna en concreto ya que ya sepas... [aceptación]

[19/2; 5 a 7]

5) Contacto-contacto: uno de los hablantes pretende asegurarse de que su comunicación con el oyente no se ha perdido.

C- (...) ¿Hola? [contacto]

RE- Sí. (...) [contacto]

[19/13; 4 a 5]

4.2.2 Pares adyacentes equilibrados y no equilibrados

En la mayoría de los casos aparecen los dos turnos que los forman pero hay también ocasiones en las que falta uno de ellos. Basándonos en la presencia o no de las dos partes del par los hemos clasificado, respectivamente, en **equilibrados** y **no equilibrados**. En los equilibrados los turnos de apertura y cierre no se encuentran siempre en intervenciones consecutivas. Así, a una petición de información puede

seguir la obtención de dicha información o no dependiendo de la cantidad de datos suministrados por quien hace la solicitud, y la misma afirmación se puede hacer respecto de otros pares adyacentes. A continuación presentamos un fragmento en el que el cliente especifica al máximo lo que quiere: conocer las horas de salida posibles desde determinado origen y en una franja horaria concreta, perfectamente ajustada porque toma como referencia la salida de un tren, por lo que obtiene la información solicitada inmediatamente, en la intervención siguiente:

C- Cataluña Express, vale. Entonces, ¿usted me podría decir también salidas de Tarragona? Porque tengo que ir hoy y volver hoy ¿sabe? Salidas de Tarragona a partir de las siete de la tarde por ejemplo, o las ocho mejor, a partir de las ocho. Hay uno de las diecinueve cincuenta y uno, a partir de este.

RE- Sí, diecinueve cincuenta y cinco.

[19/3; 24 a 25]

o en:

RE- ¿Para qué fecha es el viaje?

C- El día cinco de Diciembre.

[19/1; 7 a 8]

donde se repite el mismo caso.

A veces la respuesta no satisface las expectativas de quien la formuló, como sucede en el siguiente ejemplo:

C- ¿Hay billetes? [pregunta]

RE- No sé. Ahora lo haremos. [respuesta no satisfactoria: aplazamiento]

C- ¡Ah...!

RE- A ver, la vuelta sale de allí a las veintiuna diez y llega a Barcelona a las diez cuarenta de la mañana. A ver ¿Me puede dejar un nombre de referencia?

C- Sí. ¿Sería a las diez y cuarto?

RE- ¿De dónde?

C- A Barcelona.

RE- A las diez cuarenta. Bueno pues mira, ya lo tienes ¿eh?

C- Vale. Hay billetes ¿no?

RE- Sí, sí. Mira, la reserva, si quieras tomar nota del número...

[19/1; 36 a 45]

La información requerida por el cliente sobre la existencia de billetes queda aplazada, por lo que más adelante (al final del fragmento anterior) este vuelve a repetir la pregunta. También en el diálogo 19/2 y en otros, encontramos una respuesta no satisfactoria que, en este caso, desencadena un par propuesta-aceptación, con el

que ambos interlocutores negocian la forma de conseguir el objetivo buscado por uno de ellos:

C- Mira, yo quisiera saber si para ir a [...] has de coger un tren que vaya a [...] o a Granollers o de qué combinación hay. [pregunta]

RE- Mira, no lo sé, porque, claro, al no tener estación esta población ya no te puedo decir cuál es la más cercana. [respuesta]

C- Vale. Yo te digo poblaciones...

RE- Sí, entonces sí. Tú ya me dices alguna en concreto ya que ya sepas...

C- Exacto [solapado]. A Parets del Vallès.

[19/2; 4 a 8]

No obstante, en los dos casos anteriores pregunta y respuesta ocupan también intervenciones consecutivas.

Si el hablante no aporta la información necesaria para que el oyente dé su respuesta aparecerán **secuencias de inserción**, también del tipo pregunta-respuesta, con el fin de obtenerla y poder cerrar así el par adyacente abierto. Por ejemplo:

RE- Cinco del doce. Vale, a ver [para sí] ¿Qué es? ¿Para que le ... para que se lo enviemos a domicilio?

C- ¿Cuánto cobráis por enviarlo a domicilio?

RE- ¿Dónde están? ¿Aquí en Barcelona?

C- Sí.

RE- Cuatrocienas setenta y cinco.

C- Pues no, en principio lo vendremos a ...

[19/1; 9 a 14]

Aquí el cliente solo será capaz de decidir si quiere que le envíen el billete a su domicilio si conoce el precio de dicho servicio (por lo tanto antes de responder necesita preguntar), pero este depende del lugar adonde debe llevarse el billete (lo que obliga al operador de RENFE a hacer una pregunta a su vez). Esto hace que se sucedan las preguntas formando una cadena que finaliza cuando los hablantes han aclarado todas las incógnitas que han ido apareciendo. Solo en este punto se pueden dar respuestas que, lógicamente, seguirán el orden inverso al de las preguntas planteadas: la primera respuesta cierra última pregunta; la segunda, la penúltima, y así sucesivamente. Podemos representar lo que acabamos de decir mediante un esquema:

<i>RE-</i> Cinco del doce. Vale, a ver [para sí] ¿Qué es?		
¿Para que le ... para que se lo envíemos a domicilio?		Pregunta A
C- ¿Cuánto cobráis por enviarlo a domicilio?		Pregunta B
<i>RE-</i> ¿Dónde están? ¿Aquí en Barcelona?	Pregunta C	
C- Sí.	Respuesta C	
<i>RE-</i> Cuatrocienas setenta y cinco.		Respuesta B
C- Pues no, en principio lo vendremos a ...		Respuesta A

Aunque lo general es que los pares adyacentes estén equilibrados no faltan ejemplos en los que no aparece uno de los turnos:

RE- ¿Viaje de ida? ¿de ida y vuelta?
C- Ida y vuelta. Para volver el día... doce.

[19/1; 31 a 32]

En el fragmento del diálogo 19/1 que acabamos de reproducir la intervención del cliente consta de dos enunciados: la respuesta a la pregunta sobre el tipo de trayecto que quiere realizar (“ida y vuelta”) y una respuesta a una pregunta no formulada sobre la fecha del viaje de regreso (“para volver el día doce”). Tenemos así un par pregunta-respuesta desequilibrado puesto que falta el primero de sus componentes.

Veamos a continuación de forma más precisa en qué proporción quedan los pares adyacentes equilibrados –es decir, cerrados– o no junto con otras características que nos parecen dignas de ser comentadas.

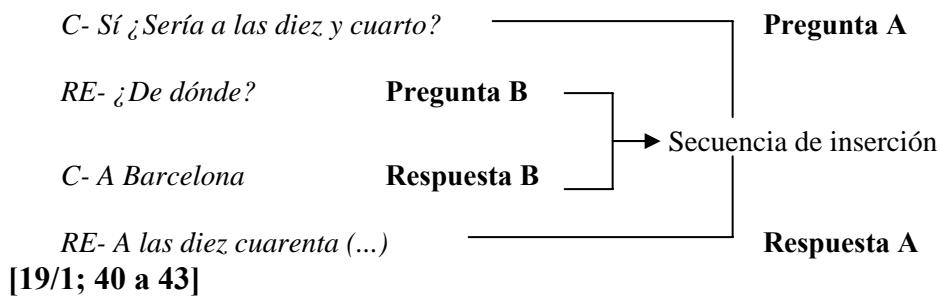
4.2.3.1. El par pregunta-respuesta

En la tabla II, a continuación, resumimos las características que presenta el par adyacente pregunta-respuesta en los diálogos analizados en esta obra.

Tabla II. Pares pregunta-respuesta

	Equilibrados	No equilibrados			
	Preg.-Resp.	Sin Pregunta	Sin Resp.	Suma	%
Con secuencias de inserción	69		4	73	9,98
Sin secuencias de inserción	607	3	39	649	88,78
Preguntas indefinidas	5		4	9	1,23
Suma	681	3	47	731	
%	93,16	0,41	6,42		

Veamos a qué se refiere cada una de las entradas de la tabla: “Con secuencias de inserción” (véase el apartado 4.2.2) corresponde a aquellos pares en los que la pregunta requiere la aparición de otro u otros antes de poder dar la respuesta correspondiente, a diferencia de aquellos en los que la apertura y el cierre ocupan intervenciones consecutivas (“Sin secuencias de inserción”). Recordemos:



Con la denominación de “Pregunta indefinida” nos referimos a aquellas en las que el hablante no hace explícito el tema por el que se pregunta, y es el oyente quien, basándose en el contexto lingüístico o en su experiencia, la interpreta. Por ejemplo:

C- *Y si por lo que fuera... al final no podemos hacer el viaje ¿cuánto...? ¿Cuántos días antes...? ¿Cómo va esto?*

RE- *¿La anulación del billete? El mismo día incluso se puede hacer o el día anterior.*

[19/1; 64 a 65]

Hemos creído interesante tenerlas en cuenta porque necesitan la intervención de un oyente inteligente, capaz de deducir lo que quiere decir el interlocutor basándose en la situación en que se encuentran y en otras similares vividas con anterioridad. Creemos que la aparición de enunciados con estas características puede ocasionar que un sistema automático no comprenda al hablante y, como consecuencia, el diálogo se quede bloqueado en algún momento. Afortunadamente, según podemos observar, representan un porcentaje muy pequeño.

La tabla anterior refleja que la mayoría de las veces el par pregunta-respuesta está equilibrado (el 93,16% de los casos) y también un predominio de su aparición sin secuencias de inserción (88,78% de los casos). Parece, por tanto, que los diálogos espontáneos se organizan de forma bastante rigurosa en cuanto a la alternancia de turnos entre hablante y oyente y estos se expresan con precisión: los temas se cierran, no se abandonan antes de concluir, y casi siempre se puede dar una respuesta inmediata a una pregunta, sin necesidad de obtener antes más información. Otra cosa es que la realización concreta de estos enunciados –como las del resto de los tipos (peticiones, peticiones de confirmación, etc.)– sea variable, como veremos más adelante.

4.2.3.2. El par petición-información/actuación

Tabla III. Pares petición-información|actuación

	Equilibrados		No equilibrados		Suma	%
	Pet.-inf.	Sin inform.	Sin petición			
Con secuencias de inserción	10				10	5,98
Sin secuencias de inserción	29	34	94	157	94,01	
Suma	39	34	94	167		
%	23,35	20,35	56,28			

Cuando un hablante hace una petición puede esperar una respuesta verbal (la obtención de una información solicitada) o no (la realización de determinada acción). Estos tipos de enunciados aparecen registrados en la tabla III en las columnas “Pet.-inf.” (petición-información) y “Sin inform.” (sin información), respectivamente.

Por ejemplo, se obtiene una respuesta verbal en:

C- *¿Qué te quería comentar? El precio ¿me puedes decir?* [petición]
RE- *Sí. Treinta y ocho mil seiscientas quedan los ... los dos personas ida y vuelta.* [información]

[19/1; 56 a 57]

o en:

C- *Vale, ¿me dice otro más por si acaso?* [petición]
RE- *Sí, luego hay otro a las veinte treinta y tres.* [información]

[19/3; 20 a 21]

frente a:

C- *Hola. Era para reservar unos billetes, por favor.* [petición]

[19/1;2]

donde se obtiene una respuesta no verbal: el empleado de RENFE hará los trámites necesarios para que el cliente obtenga su reserva; o en:

RE- *Sí, sí. Mira, la reserva, si quieres tomar nota del número...* [petición]

[19/1; 45]

El cliente anotará el número, y esta acción dejará cerrado el par que se abrió con la intervención 19/1;45.

En los dos últimos ejemplos no se trataría de un par adyacente *stricto sensu*, si nos atenemos a la definición que dimos en el apartado 1.2.1.1, no obstante no nos parece abusar del término si lo aplicamos, de forma menos restrictiva, a un par de actuaciones (verbales o no) en las que alternan los dos interlocutores y una de las cuales –la actuación de uno de ellos– se produce como consecuencia de la otra. Dicho esto, las intervenciones del tipo “petición” que hemos contabilizado como no equilibradas, no lo están con una respuesta verbal del tipo “información”, aunque se cierre el par con la actuación no verbal correspondiente. Así en la intervención que hemos citado más arriba (“Hola. Era para reservar unos billetes, por favor”) la petición es atendida, como demuestra la secuencia de preguntas que le siguen con el fin de obtener los datos necesarios para poder realizar la reserva solicitada:

RE- *Muy bien. ¿Para dónde será?*

C- *Para Monforte de Lemos.*

RE- Barcelona-Monforte [para sí].

C- En coche-cama, o si hay Talgo, pues a ver...

RE- ¿Para qué fecha es el viaje?

C- El día cinco de Diciembre.

RE- Cinco del doce. Vale, a ver [para sí]. ¿Qué es? ¿Para que le... para que se lo enviemos a domicilio?

[19/1; 3 a 9]

También hay enunciados del tipo “información” (los que aparecen en la columna “Sin petición” de la tabla anterior) que aportan datos no solicitados de forma explícita –es decir, no son la respuesta a determinada petición– pero estrechamente relacionados con la acción que se está llevando a cabo o con la información solicitada expresamente, como en:

C- Viene en avión, [...] entonces, ¿no se puede hacer ninguna reserva ni nada?

[petición]

RE- No. Imposible. No, imposible, para el mismo día es imposible porque como caducan a las dos horas ya ni siquiera te las da el ordenador.

C- ¡Ah! o sea que...

RE- Entonces... hombre, quedan ahora mismo dieciséis plazas en preferente y diecinueve en turista...

[19/12; 18 a 21]

La frase que aparece en negrita facilita al oyente datos que él no había pedido. Con ello el hablante pretende reforzar su imagen positiva mostrando cierta solidaridad con él al suponer que conseguirá la plaza que necesita.

Como ocurría en los pares adyacentes pregunta-respuesta, en los que estamos analizando ahora el hablante-oyente puede necesitar cierta información para poder ofrecer a su vez la que se le ha pedido, por lo que aparecerán secuencias de inserción. En todos los casos estas están constituidas por pares adyacentes del tipo pregunta-respuesta o confirmación-información| afirmación| negación, con la distribución siguiente: cinco casos en los que aparece inserta una sola secuencia pregunta-respuesta, uno con una única secuencia del tipo confirmación-información| afirmación| negación y cuatro en los que encontramos dos secuencias de inserción, una de cada tipo.

4.2.3.3. El par confirmación- información/ afirmación/ negación

En la tabla IV (p. 76) resumimos las apariciones equilibradas (“Confirmación-información”, “Confirmación-affirmación| negación” y “Confirmación-otros”) y no equilibradas (“Confirmación”) de este tipo de par adyacente. Al pedir confirmación sobre algo uno de los interlocutores pretende asegurarse de que cierta información

que él supone correcta lo es realmente. Dicha información puede pertenecer al contexto situacional compartido por los hablantes o haber sido facilitada en el transcurso de la conversación por alguno de ellos. La confirmación se produce al facilitar nuevos datos acerca del tema sobre el que se pregunta –con lo que implícitamente se está dando una respuesta afirmativa o negativa– o al responder con una afirmación| negación explícita. Hemos agrupado en una sola columna los enunciados “afirmación” y “negación” como segunda parte del par porque, a nuestro modo de ver, la única diferencia entre ellos es de signo. De hecho, creemos que una forma alternativa de denominarlos sería ±afirmación.

Tabla IV. Pares confirmación-información

			afirmación	negación	
	Conf.-información	Conf.-afirmación negación	Suma	Confirmación	Total
	37	349	386	66	452
%			85,39	14,60	

Cuando uno de los interlocutores pide confirmación sobre un dato puede utilizar una oración enunciativa, por ejemplo:

¡Ah!, Cataluña me ha dicho.

[19/2; 18]

o interrogativa:

A las ... siete quince de la mañana. ¿En este entonces?.

[19/1; 25]

En este último caso hemos tratado el par adyacente como pregunta-respuesta y también como confirmación-información| afirmación| negación, pues creemos que el enunciado en cuestión pertenece a ambos tipos a la vez. En la tabla XIII (p. 98), que resume el número de enunciados con información relevante e irrelevante, solo se han incluido una vez, como par pregunta-respuesta, por considerar que, desde esta perspectiva, es indiferente cómo se clasifiquen, ya que las intervenciones de ambos tipos aportan información relevante. Además, en el conjunto total de preguntas, las que son a la vez confirmaciones representan un número muy escaso. Pueden servirnos como ejemplo las intervenciones siguientes:

RE-.El doce del doce [para sí]. Y lo mismo también ¿verdad? ¿en nocturno y en coche cama? Vale, pues vamos a ver.

[19/1; 33]

C- Vale, y... a Parets sí que hay ¿no?

RE- Sí, sí, a Parets sí.

[19/2; 20]

En el par adyacente confirmación-information |afirmación| negación los dos constituyentes ocupan siempre intervenciones consecutivas. Solo una vez el hablante-oyente pide a su interlocutor que repita la pregunta que le acaba de hacer porque no lo ha oído y, obviamente, no podemos hablar en esta ocasión de acto de habla inserto en otro tal como lo hemos entendido hasta ahora.

Como en los casos anteriores, encontramos un claro predominio de pares equilibrados (85,39%) frente a los no equilibrados (14,60%), ya que de las 452 peticiones de confirmación contabilizadas, únicamente 66 quedan sin respuesta.

4.2.3.4. Par propuesta-aceptación.

Tabla V. Pares propuesta-aceptación

	Propuesta- aceptación	Total
	5	5
%	100	

El par propuesta aceptación es muy poco frecuente. Se utiliza cuando surge algún problema cuya solución deben pactar los interlocutores y aparece siempre equilibrado.

4.2.3. Resumen

Como recapitulación de lo anteriormente expuesto podemos afirmar que la mayor parte de los pares adyacentes que hemos encontrado están equilibrados, es decir, aparecen las dos partes del par. Estas no siempre ocupan intervenciones consecutivas cuando se trata del tipo pregunta-respuesta y petición-information|actuación. Tal situación se produce cuando la primera parte del par no

contiene la información suficiente para que el oyente pueda dar una respuesta lo que hace necesaria la aparición de secuencias de inserción con las que pueda completarse dicha información.

La tabla VI contiene un resumen de los diferentes pares adyacentes en los que aparecen las dos intervenciones que los forman y aquellos en los que falta una de ellas.

Tabla VI. Resumen de pares adyacentes equilibrados y no equilibrados

Tipo de par adyacente	Total	Equilibrados	%	No equilibrados	%
Pregunta-respuesta	731	681	93,16	50	6,83
Confirmación-información afirmación negación	452	386	85,39	66	14,60
Petición- información actuación	167	39	23,35	128	76,64
Propuesta-aceptación	5	5	100	0	0

El predominio de los pares adyacentes equilibrados frente a los no equilibrados que refleja la tabla IV (p. 76) favorece el desarrollo fluido de los diálogos que, en su mayor parte, como veremos en el capítulo 5, son ágiles y se llevan a cabo con éxito. Los diferentes temas se plantean de forma ordenada y cada uno de ellos queda resuelto antes de abrir el siguiente. El par petición-information|actuación es una excepción a lo anterior solo aparente porque, como dijimos más arriba, a una petición puede seguir una respuesta verbal o la ejecución de la acción solicitada por el hablante. En el segundo caso no tendremos una manifestación oral que etiquetar y clasificar como enunciado y sin embargo el par adyacente quedará cerrado.

4.3 Realizaciones de las diferentes fuerzas ilocutivas

La fuerza ilocutiva de los enunciados, es decir, la manifestación en ellos de nuestra actitud, que el oyente interpretará como petición, pregunta, mandato, propuesta, etc. no guarda una relaciónívoca con una forma lingüística concreta. Si hemos de pedir algo de forma cortés utilizaremos una oración interrogativa: *¿Podría decirme, por favor...?*, *¿Me buscaría...?* o una enunciativa introducida por un condicional del tipo: *Necesitaría que me dijera...*, *Le agradecería que me dijera...*, en lugar del imperativo tajante: *Dígame...*, *Búsqueme...*, etc. A su vez una pregunta puede tener forma enunciativa. Por ejemplo, después de obtener una relación de

estaciones de las que sale determinado tren, el cliente dice: “Paseo de Gracia sale también” [19/2;16] (con entonación descendente).

Como apuntan Brown y Levinson (1987), reconocemos la fuerza ilocutiva en la comunicación verbal no tanto por lo que se dice como por cómo se dice, esto es, por el empleo de determinadas “sutilezas” lingüísticas e incluso por la aparición durante el acto comunicativo de determinadas “pistas cinéticas”:

“For instance, it is rarely that people actually say things like ‘I hereby request...’; and yet as soon as one hears things like ‘Look, I’m terribly sorry to bother you, would it be awfully inconvenient if...’ one knows perfectly well what sort of interactional fix one is in.” (Brown, P y Levinson, S, 1987, p. 57)

Como nuestro objetivo es aportar datos con vistas al tratamiento automático de la conversación, hemos estudiado las diferentes formas lingüísticas que se utilizan para expresar los distintos tipos de enunciados (por lo tanto las distintas fuerzas ilocutivas posibles. Recordemos que un determinado tipo de enunciado se adscribe a una determinada fuerza ilocutiva, como dijimos en el apartado 3.3). El reconocimiento del tipo al que pertenece la primera parte del par es imprescindible para producir una respuesta adecuada que constituirá la segunda parte de dicho par.

4.3.1. Intervenciones pregunta-respuesta

Tabla VII. Realizaciones de las preguntas

Realización	Total	%
Interrogativas directas	599	82,28
Interrogativas indirectas	31	4,26
Dos preguntas consecutivas	48	6,59
Pregunta con coletilla	3	0,41
Enunciativas	39	5,35
Sin determinar	8	1,10
Total	728	

Las intervenciones con fuerza ilocutiva de pregunta se realizan en su mayoría como oraciones interrogativas (681 casos de 728, lo que corresponde a un 93,54%), de las cuales las más abundantes (599) son interrogativas directas. Esto significa que la correspondencia entre forma lingüística y fuerza ilocutiva es casi del 100%. Debemos tener en cuenta que la fonética como único rasgo identificador del tipo de oración no es suficiente, pues las interrogativas indirectas presentan la entonación de

las enunciativas. En este caso podemos recurrir a características semánticas y sintácticas. El 38,7% de oraciones interrogativas indirectas se construyen con “querer” (frecuentemente en pretérito imperfecto –el 29,03%–) + “saber” + “si”|pronombre interrogativo. Como ejemplo hemos seleccionado los siguientes fragmentos:

C- Buenas tardes. Mire, yo quería saber, desde aquí de la estación de Torrebaró...

RE- Sí...

C- mañana por la mañana a partir de las cinco y media si pasa algún tren para Sants estación.

[24/30; 2 a 4]

C- Quería saber si había algo [...] noche.

[22/29;8]

C- Hola, buenas tardes. Mire, quería saber si sale algún Delta el domingo de San Vicent de Calder a Barcelona por la mañana.

[24/48;2]

C- Buenas tardes. A las cuatro y media sale un tren de Vinaroz que llega a las seis y media a Barcelona. Yo quisiera saber a qué hora llega a Paseo de Gracia.

[24/29;2]

C- Hola, buenos días. Mire, necesitaba saber qué horarios tienen los trenes para Puigcerdá esta tarde.

[24/32;2]

Queremos señalar además que el infinitivo “saber” se utiliza en un 70,96% de los casos. Podemos decir, por tanto, que existe un esquema sintáctico-semántico que puede ayudarnos a reconocer la aparición de una oración interrogativa cuando las marcas fonéticas características no están presentes y que este patrón es, con muy ligeras variaciones: “quería saber si|qué|cuánto...”

En el 6,42% de las intervenciones con forma interrogativa se hacen dos preguntas consecutivas para resolver la misma incógnita. Esta característica nos ha llevado a incluirlas en un grupo aparte aunque por su forma son oraciones interrogativas directas. En unos casos se trata de plantear la pregunta en dos fases, la primera general y la segunda más precisa, como podemos ver en la intervención siguiente:

C- Ocho treinta y tres. Vale. Dígame una cosa: ¿qué tarda en llegar a Manresa? ¿Una hora?

[19/6; 12]

o en este otro ejemplo:

RE- Ahora mismo, ahora mismo se lo miro. Día seis del uno desde Sevilla hasta aquí (...) porque a ustedes ¿qué les hace falta hacer el viaje? ¿De día?

[19/13; 29]

Otras veces, las dos preguntas consecutivas presentan una alternativa, y se espera que el cliente elija una de las opciones ofrecidas:

RE- ¿Viaje de ida? ¿de ida y vuelta?

[19/1; 31]

En ocasiones, la pregunta se realiza como oración enunciativa: el cliente afirma (formalmente) que su tren sale de una estación determinada pero, en realidad, espera una respuesta sí/no:

RE- A ver, la salida a Parets son de Sants, Cataluña, Arco de Triunfo o San Andreu-Arenal.

C- Paseo de Gracia sale también.

RE- Sí. No...

C- ¡Ah!, Cataluña me ha dicho.

[19/2; 15 a 18]

Hemos contabilizado como preguntas con realización sin determinar las que resultan inaudibles (podemos deducir que existe una pregunta por el contexto) o no están formuladas de manera explícita. Estas últimas, como la que resaltamos en negrita más abajo, son simplemente iniciadas, y esto basta al interlocutor para interpretarlas y responder.

RE- ¿La anulación del billete? El mismo día incluso se puede hacer, o el día anterior.

C- ¿Cuánto ...?

RE- Se pierde el quince por ciento.

[19/1; 65 a 67]

En este caso y en otros similares la pregunta queda, de alguna manera, “abierta” y nos parece arbitrario incluirla en cualquiera de los otros grupos. Por otra

parte, creemos que la necesidad de que el interlocutor interprete un enunciado impreciso confiere a estas preguntas, solo esbozadas, un carácter lo suficientemente especial como para incluirlas en un grupo aparte.

En resumen: casi siempre podemos recurrir a rasgos fácilmente reconocibles para identificar las oraciones interrogativas con que se expresan los enunciados de tipo pregunta. Dichos rasgos son la entonación en el caso de las interrogativas directas –las más abundantes según hemos podido ver– y, en el de las indirectas, la presencia, con muy ligeras variaciones, del esquema “quería saber si| qué| cuánto...” Si tenemos en cuenta que los enunciados del tipo pregunta son los que presentan un porcentaje de aparición más alto nos creemos autorizados a afirmar que es posible aplicar un tratamiento automático a los diálogos que se desarrollan en un contexto específico.

4.3.2. Intervenciones petición-información|actuación

Tabla VIII. Realización de las Peticiones

	Oraciones Interrogativas Indirectas	Oraciones Interrogativas Directas	Oraciones Enunciativas	Imperativos	Suma
	6	26	25	16	73
%	8,22	35,61	34,24	21,92	

La tabla anterior refleja que las peticiones se expresan en muy pocos casos mediante un imperativo. Cuando es así, casi siempre aparece acompañado de una fórmula de cortesía. En los diálogos que hemos estudiado el hablante y el oyente no se conocen, por lo que existe una distancia entre ellos que les obliga a ser cuidadosos con la manera en que cada uno se dirige al otro. En nuestra sociedad está convencionalizado que en esta clase de contextos roguemos o pidamos algo que necesitamos o deseamos, no que lo exijamos u ordenemos, a menos que se den circunstancias particulares, por ejemplo que quien ordena tenga “poder” de alguna naturaleza sobre la persona que recibe la orden y quiera dejar patente esta situación. En otro caso, como sucede en las conversaciones estudiadas, quien hace la petición intenta no “amenazar la imagen” del otro [vid. Brown y Levinson (1987)]. Esta imagen consta de dos aspectos relacionados: imagen positiva e imagen negativa (vid. apartado 1.2.1.3). Ambos entran en conflicto. Las formas de cortesía tratan de minimizar este conflicto, evitando violentar la imagen negativa de nuestro interlocutor con nuestra imagen positiva. Algunas de las estrategias adoptadas para conseguirlo e integrantes de unas normas de cortesía convencionalizadas consisten en utilizar oraciones interrogativas o enunciativas, que dejan al interlocutor la posibilidad de negarse a nuestra petición, o bien en acompañar el imperativo con que

se hace dicha petición de fórmulas *ad hoc* como “por favor”, con las que el hablante hace patente que está solicitando algo que espera conseguir de la amabilidad del oyente y por lo que le quedará agradecido.

Por todo ello y como era de esperar en los diálogos que hemos estudiado los imperativos son formas muy poco frecuentes (21,33%), y cuando aparecen van casi siempre acompañados de una fórmula que los suaviza. Veamos algunos casos:

1) *RE. Y entonces, mire, apunte, por favor, este número: setenta y cuatro...*

[19/18; 65]

2) *RE. Señora, ya casi puestos a apuntar, apunte el siguiente.*

[22/3; 23]

Las excepciones aparecen en un diálogo, que comentaremos más adelante (apartado 5.2.10.) en el que la comunicación entre los interlocutores no es precisamente feliz:

1) *C- Bueno, pues **házmelo** [...] si no pudiera ir, en principio queda anulado pero...*

[26/12; 20]

2) *C- No, mira, **hazme** la reserva y pasaré antes de cuarenta y ocho horas a buscarlos.*

[26/12;28]

Obsérvese además en las dos intervenciones anteriores el uso del tuteo (“hazme” en lugar de “hágame”), lo que refuerza un tratamiento poco cortés.

El resto de las peticiones utilizan oraciones interrogativas (44%):

C- ¿Me confirma los horarios ... ? [por “confírmeme los horarios”]

[19/1; 34]

o enunciativas (34,66%):

C- Hola. Era para reservar unos billetes, por favor [en vez de: “resérveme los billetes que le diré ahora”].

[19/1; 2]

RE- Sí, sí. Mira, la reserva, si quieres tomar nota del número...[equivaldría a “toma nota del número”].

[19/1; 45]

Dentro de las interrogativas, las indirectas representan el número menor de apariciones en el tipo de enunciados que estamos analizando (solo el 8%), quizás debido a que estamos ante diálogos hablante-oyente.

Hemos tratado aparte los enunciados en los que uno de los interlocutores solicita del otro que repita lo que acaba de decir, bien porque su intervención se oía con dificultad, bien porque daba demasiados datos y el oyente había perdido parte de ellos. Estas peticiones de repetición de información son bastante frecuentes y fácilmente identificables y constituyen un caso particular de las peticiones en las que se solicita información.

Tabla IX. Repeticiones de información ya dada

	Intervenciones de Eco	Oraciones Interrogativas no ecoicas	Oraciones Enunciativas	Suma
	33	24	4	61
%	54,09	39,34	6,55	

Según muestra la tabla anterior, más de la mitad de las veces que se pide al interlocutor que repita la información que acaba de aportar se utiliza una **intervención de eco**, esto es, una frase en la que se reproduce parcialmente la anterior, por lo general, con entonación interrogativa. Podemos verlo en los fragmentos siguientes:

RE- Sí, en el tren rápido, en el Intercity, son seis mil seiscientas en segunda.

C- En el Intercity... [pide que repita el precio del billete en este tren].

RE- Seis mil seiscientas en segunda [repita el precio].

[19/17; 21 a 23]

RE- A ver, un momento, por favor. Vamos a ver, el próximo saldrá... es un regional, a las diecisiete veinticinco.

C- Desde la estación de Paseo de Gracia.

RE- Sí, sí.

C- ¿Diecisiete...? [pide que repita la hora].

RE- Veinticinco [repita la hora].

[19/32; 5 a 9]

Cuando se utilizan oraciones interrogativas no ecoicas la mayor parte de las veces se recurre a las fórmulas *¿perdón?* o *¿perdone?* (un 72,72% de los casos):

RE- Sí *¿Qué es para Albacete para hoy?*

C- *¿Eh? ¿Perdón?*

RE- *Para Albacete para hoy.*

[24/10; 33 a 35]

C- [...] *para Valencia, ¿qué trenes hay?*

RE- *¿Para Valencia? El viaje, ¿qué lo piensa hacer usted? ¿Mañana?*

C- *¿Perdone?*

RE- *¿Para mañana o para hoy es esto?*

[22/1; 4 a 7]

En el resto de las ocasiones aparece un pronombre interrogativo (*¿qué?*, *¿cuál?*).

RE- *Pues la verdad es que lo desconozco, pero creo que en su momento yo lo llegué a hacer una vez, pero era creo que el Alsina y Graells.*

C- *¿Cuál?*

RE- *Alsina y Graells, creo... Creo... Ahora ya no lo puedo confirmar eh?, pero...*

[19/43; 9 a 11]

RE- *En el Euromed de las...*

C- *El Talgo no me gusta mucho a mí.*

RE- *¿Qué?*

C- *El Talgo no me agrada demasiado.*

[24/28; 81 a 84]

Encontramos una sola vez otra fórmula (*¿dígame?*)

RE- *así, alrededor del mediodía. Ya incluso, si usted puede desplazarse a la estación de Sants...*

C- *¿Dígame?*

RE- *Si se puede desplazar a la estación de Sants a tomar el...*

[22/14; 25 a 27]

También hemos registrado una única aparición del explícito *¿Puede repetir?*:

C- [...] *buenos días [...]*

RE- *Le oigo un poquito lejos. ¿Puede repetir?*

C- Me gustaría saber a qué hora sale el último tren...

[19/15; 2 a 4]

Asimismo contamos con algunos ejemplos en los el hablante emplea una oración enunciativa no ecoica para pedir a su interlocutor que repita lo que acaba de decir:

RE- Dieciocho treinta, perdón, el que le dije que iba directo.

C- O sea que estos salen, a ver, salen...

RE-Mañana sábado saldría a las dieciocho treinta y...

[22/29; 85 a 87]

4.3.3. Intervenciones confirmación-información|afirmación|negación

Tabla X. Realización de las peticiones de confirmación

		%
Oración Interrogativa con Coletilla	138	30,53
Oración Interrogativa Directa	115	25,44
Dos Preguntas Consecutivas	11	2,43
Dos Preguntas Consecutivas, una de ellas con Coletilla	2	0,44
Oración Enunciativa	185	40,93
Sin determinar	1	0,22
Total	452	

Como podemos ver en la tabla resumen anterior la mayoría de estos enunciados se expresan mediante oraciones interrogativas de diferentes clases. Las más frecuentes son interrogativas con coletilla del tipo “(...) ¿no?”, “(...) ¿verdad?”, “(...) ¿eh?” como las que aparecen en las dos intervenciones siguientes:

C- Vale. Hay billetes ¿no?

[19/1;44]

C- Vale, y... a Parets sí que hay ¿no?

[19/2;20]

El segundo lugar lo ocupan las interrogativas directas, de las que encontramos un ejemplo en el diálogo 19/7:

RE- A ver, un momentito [...] de los directos a las once y tres minutos tiene uno.

C- ¿A las once y tres?

RE- Sí.

[19/7;7 a 9]

Las intervenciones que mostramos a continuación, tomadas del diálogo 19/20 nos sirven para ilustrar una de las realizaciones menos frecuente (solo un 2,43%), que corresponde a la emisión de dos preguntas consecutivas:

RE- Cuatrocientos veintiocho.

C- Cuatrocientos veintiocho, vale. Y ¿qué será? ¿El martes?

RE- Entonces esto es para el martes a las doce de la mañana Barcelona-Madrid una segunda clase y de no fumador.

[19/20;47 a 49]

Por último, queremos señalar dentro del grupo de oraciones interrogativas empleadas dos casos (0,44%) que combinan dos de los tipos que acabamos de mencionar: dos preguntas consecutivas, una de ellas con coletilla:

C- Bueno, me gustaría salir... ¿Qué tarda? Una hora ¿no?

[22/20;8]

También las oraciones enunciativas tienen una frecuencia de utilización bastante alta para pedir confirmación sobre determinada información (40,92%). Podemos tomar como muestra el texto siguiente:

RE- No, no, no lo hay. Hay uno pero por la noche.

C- [...] A las cinco y media un Intercity me ha dicho.

RE- Exacto.

[19/4;17 a 19]

Nos parece que es oportuno señalar aquí la proximidad que presentan las oraciones interrogativas con coletilla y las enunciativas. Ambas tienen unas

características sintácticas y fonéticas similares, salvo en lo que se refiere a la presencia en aquellas de las palabras “¿no?” “¿he?” “¿verdad?”, etc. que nos sirven para distinguir unas de otras. Creemos que la mayor abundancia de oraciones de estos dos tipos para expresar las peticiones de confirmación se debe a que el hablante posee de antemano la información por la que pregunta, por lo que no existen verdaderas incógnitas que resolver en la parte de la conversación donde dichas peticiones se plantean. Con ellas, lo que manifiesta uno de los interlocutores es su conocimiento de determinados datos –no su desconocimiento, como sucede en las oraciones interrogativas “auténticas”– esperando que el otro los ratifique o los niegue.

4.3.4. Intervenciones propuesta-aceptación

Tabla XI. Realización de las Propuestas

	Oración Interrogativa	Oración Enunciativa	Total
	1	4	5
%	20	80	

La tabla anterior muestra el tipo de realizaciones empleadas cuando uno de los hablantes, al negociar la forma de resolver un problema planteado, sugiere una solución al oyente. Vemos que se puede emplear una oración interrogativa como en:

RE- Aproximadamente. O sea, que esperen aquí en la estación ¿no?, en la sala...

C- En la parada del andén, o... Que esperen...

RE- ¿Por qué no le esperan en la sala Euromed si lo prefiere?

C- ¡Ah, vale! Si lo puede hacer, perfecto.

[24/19; 15 a 18]

Esta realización presenta un tono más cortés. De nuevo creemos que pueden explicarse con la teoría de Brown y Levinson (1987) según la cual la cortesía responde a un deseo de minimizar los factores que puedan amenazar la imagen negativa del interlocutor. Mediante el uso de una oración interrogativa, como en el ejemplo anterior, el hablante evita imponer su propuesta al oyente y deja a este la opción de rechazarla.

No obstante se utilizan con mayor frecuencia oraciones enunciativas, como en este fragmento del diálogo 19/16:

RE- ¿Número de teléfono, por favor?

C- A ver, ¿para llamar cuándo?

RE- Hombre, este número de teléfono yo lo apunto por si el mensajero tuviera algún tipo de problema que pudiera avisar al domicilio donde va a entregar los billetes.

C- Le puedo darle (sic) el móvil, mejor.

RE- Pues mejor, venga, dígamelos. ¿A qué domicilio llevamos los billetes?

[19/16; 25 a 29]

4.3.5. Resumen

Tras analizar la forma en que se realizan los distintos tipos de enunciados y sus manifestaciones lingüísticas podemos confirmar que no existe una correspondencia unívoca entre unos y otras aunque sí cierta preferencia por un determinado tipo de oración para cada clase de enunciado.

Como cabía esperar, las preguntas se expresan casi en el 100% de los casos mediante oraciones interrogativas, fácilmente reconocibles mediante rasgos fonéticos (interrogativas directas) sintácticos y semánticos (interrogativas indirectas). Se emplean también casi en el 50% de las peticiones (de información| actuación, de repetición de información ya dada o de confirmación), junto con las enunciativas y algunas imperativas. Creemos que la abundancia de oraciones interrogativas en estos enunciados se debe a la voluntad de los hablantes de adoptar una actitud cortés hacia el oyente.

En las peticiones de repetición de información ya dada son muy frecuentes las oraciones ecoicas, en muchos casos con entonación interrogativa. Estas oraciones ecoicas también pueden reconocerse con cierta facilidad ya que encontraremos en el diálogo dos secuencias de palabras prácticamente idénticas seguidas.

Las oraciones enunciativas son las predominantes cuando una de las personas que intervienen en el diálogo propone algo, pero se utilizan también en la formulación de preguntas y peticiones (casi la mitad de las peticiones de confirmación se realizan como oraciones enunciativas).

Dado que el par pregunta-respuesta es el que aparece en más ocasiones, la mayoría de los enunciados con los que se construye un diálogo se adecuará a un patrón fonético, sintáctico o semántico característico de las oraciones interrogativas. Si excluimos las oraciones ecoicas, también fáciles de identificar, nos quedará un resto de oraciones no marcadas: las enunciativas, con la excepción de algunos imperativos. Esto significa, a nuestro modo de ver, que un sistema podría determinar a qué tipo de enunciado pertenece la primera parte de un par adyacente y responder a él de forma correcta.

4.4. Enunciados sin información relevante

Llamamos así a frases o palabras de las se podría prescindir sin que los hablantes perdieran la información fundamental sobre el tema del que están hablando. Desde este punto de vista hemos distinguido tres tipos de enunciados: *Información fuera de contexto, Comentarios y Ruido*.

Los primeros contienen información que nada tiene que ver con la conversación que está teniendo lugar. Se trata de digresiones que se incrustan como piezas extrañas al diálogo y que sentimos que estorban porque impiden que este progrese. Gallardo Paúls los llama “secuencias laterales externas”. (Véase Gallardo Paúls, 2003, p. 26. Ver también el capítulo 1 de esta obra). Nos servirá de ejemplo el fragmento siguiente en el que, como podemos ver, el operador de RENFE, una vez que ha facilitado al cliente los horarios que le había pedido, sigue dándole una información que ya no tiene interés (resaltada en negrita):

RE- Entonces incluso nueve cincuenta y ocho que llegaría a las diez quince y ya incluso si tiene algún pequeño margen, diez cero ocho, o sea al cabo de diez minutos, que llegaría a las diez veinticinco.

C- ¡Ah! perfecto.

RE- Sí, en esta línea... o sea... Bueno, usted porque me ha dicho la hora que quería estar pero, básicamente, para ir a Barcelona hay un tren cada diez minutos, sí. Hubo un ligero enfado por parte del alcalde de San Adrián porque en un paso de nivel que tenían que pasar camiones, cuando... siguiendo esta política de horarios, no daba tiempo a que pasaran los camiones porque siempre estaban las barreras bajadas, claro, diez minutos trenes para arriba y diez minutos trenes para abajo, pues no hay forma.

[22/24; 15 a 17]

Los **comentarios** (secuencias laterales internas, en la terminología empleada por Gallardo) son intervenciones directamente relacionadas con el tema tratado pero que podrían suprimirse sin que el diálogo sufriera menoscabo alguno. Los siguientes fragmentos, en los que resaltamos este tipo de enunciados, apoyan lo que acabamos de decir:

C- Mira, yo quisiera saber si para ir a [...] has de coger un tren que vaya a [...] o a Granollers o de qué combinación hay.

RE- Mira, no lo sé, porque, claro, al no tener estación esta población ya no te puedo decir cuál es la más cercana.

[19/2; 4 a 5]

RE- ¿Para hoy lo desea?

C- Sí, para hoy, sí, sí, sí. Sé que hay uno que sale a las dieciocho cero tres que es un Delta, yo lo quiero más... más tarde.

[19/3; 7 a 8]

Como podemos ver, estos comentarios sirven para dar alguna explicación o para llenar pausas.

Los enunciados que hemos llamado **Ruido** se pueden agrupar en tres clases:

1) **Enunciados con función fática**, fundamentales en el contexto en que nos encontramos. Por ejemplo:

RE- ¿La anulación del billete? El mismo día incluso se puede hacer, o el día anterior.

C- ¿Cuánto...?

RE- Se pierde el quince por ciento.

C- Se pierde el quince por ciento.

[19/1; 65 a 68]

C- Buenos días. ¿Podría decirme los horarios que tiene mañana sábado por la mañana los trenes con dirección a Figueras?

RE- Sí, a ver. A ver, tiene, por ejemplo, uno a las ocho y cinco de la mañana...

C- Ocho y cinco, sí...

RE- otro a las nueve y diez...

C- Sí...

RE- otro a las diez y veinte...

C- Sí...

RE- a las once y quince...

C- Sí...

[19/11; 2 a 10]

Con esta finalidad se emplean frases ecoicas (véase el fragmento anterior del diálogo 19/1) y las palabras “ahá”, “sí”, “hmm”, ¿”eh?”.

2) **Frases de transición**: nos pueden servir para determinar qué situación se está produciendo en el diálogo por lo que desempeñan un papel importante desde el punto de vista pragmático:

C- Mire, estaba hablando con un compañero suyo para... que me estaba dando unos horarios de Barcelona a Sevilla...

RE- Hmm...

C- ¡va! pero me ha dado que hay un Talgo a las ocho treinta de la mañana Barcelona- Sevilla...

RE- Sí...

C- que vale ocho mil quinientas pesetas en segunda...

RE- Deje que me sítue. ¿Qué fecha piensa usted hacer el viaje?

[19/13; 8 a 13]

Dado que los enunciados de este segundo grupo pueden expresar significados diversos volveremos sobre ellos un poco más adelante.

3) **Enunciados con carácter interaccional³⁶:** los hablantes pretenden crear un clima de conversación agradable:

RE- sale todos los días menos los sábados a las veintiuna treinta y tres de aquí de la estación de Sants, para llegar a Bilbao... espera que se me ha escapado aquí un numerito... Aún no sé en qué mes vivo y en vez de poner once pongo otra cosa, un momentico.

C- Pronto viviremos un año nuevo ya ¿eh?

RE- Sí, pues... pues será horrible. A ver si me acostumbro. Un momentico. El tren este, lo que decía: saldría a las veintiuna treinta y tres... y ahora ¿qué ha pasado aquí? Aquí está el error. Llega a las siete cincuenta y cinco a Bilbao, ya le digo, todos los días menos los sábados.

[22/12; 19 a 21]

o mostrar cierta solidaridad con el interlocutor:

RE- Un momentico. Ahora se lo buscaré. ¡Ah! y ¿qué iba a decir? No me pida perdón por esto del buenas tardes, buenos días, que nosotros aquí trabajando y al final ya no sabes...

C- No sabes, es verdad, sí, es cierto ¿eh?

[22/3; 11 a 12]

o llenar pausas:

RE- No. Es un regional. Eso lo tendría que comprar cuando llegase por la mañana. Ese tren de Sevilla a Huelva sale a las diez de la mañana, llega a las once treinta y cuatro y es un regional que... vamos, que viene a B... es como de aquí a Tarragona, de aquí a Tortosa. Ahora en seguida me dirán el precio. A ver la máquina esta... Serían, mire, ochocientas veinte pesetas y se tiene que comprar en el momento. La otra opción, dado que el tren de Sevilla a Huelva sale a las diez de la mañana, sería tomar un tren-hotel, que llamamos, a las diez de la noche aquí en Barcelona, llegarían a Sevilla a las nueve de la mañana y aquí la butaca son nueve mil trescientas, que es butaca de primera, y lo más parecido a la litera que es la cama turista serían nueve mil setecientas. La diferencia que hay entre la cama turista de este tren y la litera es que en la litera van seis personas, que se pueden acostar, y aquí en la cama turista irían solamente cuatro y, además, si es una señora, de señoras solamente.

[22/10; 13]

³⁶ Recordemos que en los intercambios interaccionales prima el mantenimiento de las relaciones sociales.

Las intervenciones de este tercer tipo tienen, sin duda, carácter social.

En resumen, en los diálogos que forman parte de nuestro *corpus* aparecen con bastante frecuencia enunciados que transmiten una información que no es esencial para el desarrollo de la conversación (según podemos ver en la tabla XIII ,p. 98, representan el 41,13% del total de los registrados). De ellos los que hemos llamado *Ruido* –los que aparecen en mayor cantidad– son los que cumplen una función más importante: proporcionan claves para interpretar la situación que se está produciendo (es el caso de las frases de transición), contribuyen a crear un clima favorable para la conversación o indican a los hablantes que la comunicación se mantiene (como sucede con las frases de eco) lo que es fundamental dado el contexto en el que nos encontramos. No olvidemos que la comunicación no tienen lugar cara a cara: no existen los gestos, los interlocutores sólo tienen el lenguaje como indicativo de que siguen en contacto y están siendo comprendidos. Los que hemos denominado “comentarios” e “información fuera de contexto” cumplen una clara función social y se diferencian entre sí porque los primeros se relacionan con el tema de que se está hablando mientras que los segundos se apartan claramente de él.

4.4.1. Funciones pragmáticas de las frases de transición

Llamamos frases de transición a secuencias de palabras con escaso o nulo contenido semántico que se utilizan para cerrar una intervención y, en su caso, plantear la siguiente. Nosotros las hemos etiquetado como *Ruido* debido a que no tienen un significado conceptual, aunque dada su funcionalidad pragmática distan mucho de ser vacías. Podemos atribuir cinco significados diferentes a las frases de transición que hemos encontrado.

Las más numerosas son del tipo “Muy bien”, “Correcto”, “Vale”, “De acuerdo”, “Estupendo”, etc. Cancelan claramente temas que se han resuelto de forma satisfactoria.

RE- El sobreprecio por llevarle todos los billetes a domicilio, solamente el mensajero, cuatrocientas setenta y cinco pesetas a cualquier domicilio de Barcelona o de Hospitalet.

C- [...]

RE- De Barcelona ciudad, claro.

C- Estupendo, y... Bueno, en todo caso, yo no estoy en Barcelona ciudad.

[19/13; 75 a 78]

RE- ¿De dónde?

C- A Barcelona.

RE- A las diez cuarenta. Bueno pues mira, ya lo tienes ¿eh?

C- Vale. Hay billetes ¿no?

[19/1; 41 a 44]

Equivalen como podemos ver en los ejemplos anteriores a “asunto concluido”.

El segundo grupo en orden de frecuencia está formado por secuencias como “Vale, a ver”, “Sí, a ver”, “Vamos a ver”, etc. Con ellas se solicita un breve aplazamiento al interlocutor. Vendría ser como decir “espere un momento”, por lo tanto podríamos decir que representan una pequeña pausa necesaria para resolver un problema en curso.

RE- ¿Para qué fecha es el viaje?

C- El día cinco de Diciembre.

RE- Cinco del doce. Vale, a ver (para sí). ¿Qué es? ¿Para que le... para que se lo enviemos a domicilio?

[19/1; 7 a 9]

RE- ¿Viaje de ida? ¿De ida y vuelta?

C- Ida y vuelta. Para volver el día... doce.

RE-...El doce del doce (para sí). Y lo mismo también ¿verdad? en nocturno y en coche-cama? Vale, pues vamos a ver.

[19/1; 31 a 33]

En tercer lugar haremos referencia a expresiones que introducen una recapitulación o matización de lo que se ha dicho antes: “Sí, o sea, a ver...”, “O sea...”, “Hombre...”, “No, no, hombre...”:

C- Vale. A las catorce horas.

RE- Exactamente.

C- Vale. O sea, los sábados por la noche no hay nada.

RE- No hay nada, nada, nada, nada.

[22/12; 44 a 47]

RE- Solo segunda. El otro tren...

C- A mí las literas no me gustan.

RE- Ya, hombre, si... ¿Va a ir usted solo?

C- De momento, sí.

RE- Hombre...

[22/7; 19 a 23]

El cuarto grupo está compuesto por frases de transición que avisan al oyente de que le van a plantear un tema nuevo, se emplean por tanto para abrir un tema o subtema: “¿Qué te quería comentar?”, “Y qué te iba a decir?”, “Una cosa: “, “Esto...”, etc.

RE- En litera. En litera en el de las diez de la noche vale seis mil trescientas...

C- Sí...

RE- y el de las tres y media, en segunda clase, seis mil doscientas.

C- Sí. Una cosa, cada... El equipaje... el equipaje ya no se factura ¿no?

[24/39; 17 a 20]

RE- A ver, un momento le tomaré los datos. O sea... ¿Habrá alguien de nueve a dos el lunes?

C- Sí, sí, habrá alguien. ¿Qué iba a decir? También... Tengo aquí la reserva.

[24/25; 19 a 20]

Por último, una respuesta puede iniciarse con frases como “Pues mire...”, “Mira...” Las frases de este tipo constituyen una llamada de atención al interlocutor, al que se avisa de que va a recibir la información que solicitó:

RE- Ahora mismo, ahora mismo se lo miro. Día seis del uno desde Sevilla hasta aquí, hasta Barcelona (para sí). Cuente también que la tarifa que [...] usted de... de... para las personas, para los viajeros son tarifas en un principio solo de ida, porque a ustedes ¿qué les hace falta hacer el viaje? ¿de día?

C- Sí.

RE- Pues mire, el tren Talgo este, que salía a las ocho y media de regreso de Sevilla sale a las nueve cuarenta y tres...

[19/13; 29 a 31]

C- ¿Cuánto tardan? más o menos.

RE- Pues mira, desde ahí desde esa estación son cuarenta y cinco... (para sí) pues cincuenta minutos.

C- Cincuenta minutos. Muy bien.

[19/39; 24 a 26]

Del análisis anterior podemos extraer la conclusión de que estas frases de transición tienen un gran interés pragmático: nos sirven para articular la conversación y nos avisan del camino que va a seguir, por lo tanto nos ayudan a crear unos supuestos sobre los que asentar el discurso que viene a continuación.

4.4.2. Realización de los enunciados sin información relevante

Como hemos apuntado más arriba los más numerosos dentro de este grupo son los que hemos llamado **Ruido**. Hemos recogido las distintas formas de expresarlos en la tabla XII (en el apartado 4.3.2 explicamos qué entendemos por “intervenciones de eco”).

Tabla XII. Realización de los actos de habla *Ruido*

	Total	%
Frase ecoicas	345	26,01
Frase de transición	933	70,36
Frase ecoica + Frase de transición	48	3,61
Total	1326	

Los **comentarios e informaciones fuera de contexto** se expresan mediante oraciones enunciativas.

Existen además otros elementos sin información relevante que no hemos contabilizado (aunque, por supuesto, están etiquetados y almacenados en la base de datos de donde hemos obtenido la información que presentamos en las tablas anteriores). Se trata de fórmulas de cortesía, peticiones de aplazamiento (“un segundo que ahora se lo digo”) y fórmulas utilizadas para establecer contacto con el interlocutor o para comprobar que este se mantiene (estas últimas forman los pares adyacentes que hemos llamado **contacto-contacto** y son del tipo “¿Hola?”, “¿Dígame?”).

Las fórmulas de cortesía convencionales como “¿sería tan amable...?” “por favor”, “gracias” y las peticiones de aplazamiento tienen la finalidad de crear un ambiente favorable a la comunicación hablante-oyente, suavizan situaciones que pudieran resultar molestas a alguno de ellos como realizar una serie de trámites para atender una petición o esperar a que dichos trámites se lleven a cabo antes de obtener aquello que se solicitó.

Las intervenciones que forman pares adyacente del tipo **contacto-contacto** cumplen una función fática fundamental en nuestros diálogos, ya que los hablantes solo cuentan con el lenguaje para saber que está abierto el canal comunicativo. No aportan información relevante desde el punto de vista semántico pero son imprescindibles para el desarrollo de la conversación. Esto les confiere un carácter particular que las diferencia de las que forman los otros pares adyacentes tratados. En aquellos se comunican informaciones relacionadas con los temas de que se habla,

mientras que en este la atención recae sobre la posibilidad de que dicha conversación pueda tener lugar.

Aproximadamente en la mitad de las ocasiones en que uno de los hablantes pregunta de alguna forma si está siendo escuchado recibe una respuesta explícita del otro. De acuerdo con la terminología que venimos empleando en esta obra diríamos que se trata de pares adyacentes equilibrados. Las primeras partes del par son enunciados interrogativos como “¿me oye?”, “¿RENFE?”, “¿oiga?”, a los que se contesta con “sí, dígame”, “sí, le oigo”, “sí, sí”:

*RE- ¿RENFE?
C- Dígame.*

[19/26;5 a 6]

Hemos registrado un caso en el que el diálogo empieza con una pregunta de este tipo hecha por el cliente que obtiene como respuesta del operador de RENFE un saludo:

*C- ¿Oiga?
RE- Sí, hola, buenas tardes*

[24/18; 2 a 3]

El resto corresponde a intervenciones en las que una de las personas que participan en el diálogo manifiesta que el canal de comunicación está abierto y su interlocutor puede plantear una solicitud o una pregunta que serán atendidas:

*RE- Información RENFE, buenas tardes.
C- Hola, buenas tardes.
RE- Sí, dígame.*

[22/13; 1 a 3]

En dichas intervenciones la fórmula que se emplea casi exclusivamente es “dígame” o “sí, dígame”. Hemos encontrado un enunciado en el que el cliente pide “Un segundito, no cuelgue” ([19/1;52]), es decir “siga en contacto telefónico conmigo”, y otro en el que el operador de RENFE, una vez que el cliente da por concluida la conversación pide implícitamente que no corte la comunicación (véase la intervención resaltada en el fragmento siguiente):

*RE- Entonces es eso. Es eso, que la oficina de atención a viajeros está abierta siempre tanto en Sevilla como en Barcelona, digamos, hasta que llega el último tren. [...]
C- Correctamente. Pues muy bien. Pues de momento nada más.
RE- Yo, una última cosa. ¿Vive usted aquí en Barcelona?
C- Sí.*

RE- Nosotros aquí por teléfono[...]

[19/13; 67 a 71]

En las dos ocasiones la comunicación se mantiene, luego podríamos decir que existe una segunda parte del par aunque esta no sea una expresión explícita de contacto.

4.5. Resumen de los diferentes tipos de actos de habla

Tabla XIII. Resumen de los diferentes tipos de enunciados

			%
Información relevante	Preguntas	728	16,86
	Respuestas	684	15,84
	Peticiones	134	3,10
	Informaciones	170	3,94
	Peticiones de confirmación	452	10,47
	Afirmaciones negaciones	349	8,08
	Propuestas	5	0,11
	Aceptaciones	5	0,11
	Otros (Información relevante)	14	0,32
	Total	2541	58,86
Información irrelevante	Información adicional	49	1,13
	Comentarios	383	8,87
	Ruido	1326	30,71
	Información fuera de contexto	18	0,41
	Total	1776	41,13
	Total	4317	

La tabla anterior resume el número de enunciados de cada tipo encontrado en los 164 diálogos analizados. Como podemos ver, los más frecuentes, con mucho, son preguntas y respuestas, seguidos de las peticiones de confirmación de datos y su par adyacente correspondiente afirmación|negación. Encontramos la explicación de este predominio en ambos casos en el contexto en que se desarrollan los diálogos: los clientes llaman al servicio de información y venta de billetes de RENFE antes de planear un viaje o, una vez planeado, antes de hacer una reserva concreta con el fin de obtener los datos necesarios para ello. Una vez que cuentan con dichos datos cabe adoptar la decisión de llevar a cabo el viaje o la contraria. Incluso en el primer caso se producirá una petición de reserva o no dependiendo de que el cliente prefiera comprar el billete en taquilla o por teléfono, sin embargo en cualquier caso se habrán hecho una serie de preguntas. Es lógico por tanto que el número de preguntas-respuestas sea muy alto.

En lo que respecta a las peticiones de confirmación también el contexto puede servir de justificación a que aparezcan con tanta frecuencia. El operador de RENFE necesita información precisa para poder dar una respuesta adecuada, y el cliente necesita asegurarse de que ha entendido perfectamente toda la información que ha recibido, ya que un pequeño error en un horario, por ejemplo, puede suponer el fracaso de un viaje. Además debemos tener en cuenta que los hablantes no están cara a cara, lo que significa que no tienen más elementos de comunicación que la palabra, ningún gesto, ninguna pista (por ejemplo ver cómo el interlocutor anota algo) en los que apoyarse para deducir que el mensaje ha llegado con éxito a su destino.

La entrada “Peticiones” es la suma de las peticiones de información| actuación y de repetición de información ya dada. No queremos dejar de comentar que, en algunos casos, puede no estar claro si determinado enunciado debe considerarse como una petición o una pregunta. Nosotros lo hemos englobado en uno u otro grupo, siendo conscientes de esta vaguedad en los límites. En cualquier caso, se mantendría la proporción reflejada en la tabla anterior, pues la mayoría de los casos no dejan lugar a duda. Además, debemos tener en cuenta que solo hay un tipo de oración claramente adscrito a un enunciado determinado: el imperativo para hacer una petición, pero no todas las peticiones, como vimos en el apartado 4.3.2, se hacen en imperativo; también dijimos que tanto las preguntas como las peticiones pueden realizarse como oraciones interrogativas o enunciativas, por lo que la presencia de casos intermedios entre la petición y la pregunta no nos parece que añada ningún problema al tratamiento automático de los diálogos.

En la tabla XIII (p. 98) vemos que aparecen con frecuencia elementos que no aportan información sustancial. En particular, son muy numerosos los que hemos etiquetado como *Ruido*. Estos cumplen, por una parte, la función de articular la conversación (como ocurre con las frases de transición, que nos pueden servir para determinar qué situación se está produciendo en el diálogo por lo que desempeñan un papel importante desde el punto de vista pragmático), y por otra que se está recibiendo correctamente la información transmitida (este es el caso de los “sí..., sí...” o las frases de eco intercalados en los datos que están siendo facilitados).

Los comentarios enriquecen la información relevante y permiten relajar la atención de vez en cuando durante la comunicación además de proporcionar un

entorno amable a los interlocutores. Hay que matizar que, en ocasiones, estos comentarios resultan prolijos o demasiado frecuentes, como señalaremos al analizar los diferentes modelos de diálogos encontrados (véase el capítulo 5).

4.6. Conclusiones

Podemos resumir lo que hemos expuesto a lo largo de este capítulo en los puntos siguientes:

- De acuerdo con lo que señala Henk Haverkate³⁷ se emplean fórmulas convencionales tanto para iniciar como para finalizar la conversación. Dichas fórmulas son específicas de uno u otro caso lo que nos permite diferenciar claramente en los diálogos estudiados **saludo, núcleo** y **despedida**. Entre estas tres partes pueden aparecer frases de transición como “mira| mire, por favor, ¿usted podría...?”, “es| era para...”, con las que se abre el núcleo del diálogo o “vale, muchas gracias ¿eh?”, “vale, de acuerdo, pues muchísimas gracias”, con las que se cierra y se inicia la despedida.
- Los diálogos se estructuran en **pares adyacentes** que pueden ser de cinco clases: **pregunta-respuesta, petición-información| actuación, petición de confirmación-información| afirmación| negación, propuesta-aceptación y contacto-contacto**. A su vez estos pueden contener otros enunciados que no formen parte de ningún par adyacente (por ejemplo, comentarios).
- Una intervención puede contener varios enunciados por lo que pueden coincidir o no el cambio de par con el cambio de turno.
- Predominan los pares adyacentes **equilibrados** (aparecen las dos partes del par) frente a los **no equilibrados**. Podemos encontrar un predominio solo aparente de estos últimos en los casos de contacto-contacto y, sobre todo, petición-información| actuación. En ambos, a una intervención verbal puede seguir una respuesta no verbal (la ejecución de una acción o la no interrupción de la comunicación) que no podemos etiquetar y contabilizar como cuando tiene lugar una respuesta verbal pero que cierran el par.
- No existe una correspondencia unívoca entre tipo de enunciado y realización lingüística, aunque encontramos cierta preferencia por una determinada clase de oración para expresar cada clase de enunciado. Para las preguntas se utilizan casi siempre oraciones interrogativas. Las peticiones se expresan mediante interrogativas y enunciativas la mayoría de las veces; solo en algunos casos se usa el imperativo. Creemos que esto se puede explicar por motivos de cortesía (la petición se plantea en unos términos que dé al que la recibe la oportunidad de rechazarla). Cuando se pide que el interlocutor repita información ya dada lo más frecuente es la aparición de oraciones ecoicas y

³⁷ Véase Henk Haverkate (1993, p. 155).

enunciativas no ecoicas. También las propuestas se hacen mediante oraciones enunciativas. Las preferencias mencionadas junto con el predominio del par pregunta-respuesta, cuya realización mediante oraciones interrogativas no tiene prácticamente excepciones, favorece la posibilidad del tratamiento automático de los diálogos.

- Son muy importantes los enunciados sin información relevante, sobre todo los que hemos agrupado en la clase *Ruido*. Estos cumplen una doble función: por una parte la de articular el diálogo proporcionando elementos de transición entre los diferentes temas de que se habla y entre las propias partes de la conversación, y por otra la de poner de manifiesto que la comunicación hablante - oyente sigue vigente y se está desarrollando de forma satisfactoria. También encontramos comentarios, que no aportan datos importantes para el desarrollo del diálogo pero desempeñan una clara función social al crear un ambiente amable entre los interlocutores y permitir al oyente relajar la atención en algún momento en el transcurso de la conversación. Son pues enunciados interaccionales que se insertan en un contexto con un marcado carácter transaccional.
- Se observan tres de las cuatro máximas de Grice casi sin excepción: la de cantidad (que su contribución sea todo lo informativa que requiera el propósito del diálogo pero no más informativa de lo necesario), la de calidad (diga cosas relevantes) y la de modalidad (sea claro). No en vano se trata de conversaciones transaccionales, lo que significa que se establecen con una finalidad muy concreta como es la obtención de información. Esto junto con la especificidad de los temas tratados favorece que sean claras y ordenadas. Incluso gran parte de los elementos sin información relevante que hemos registrado –los llamados *Ruido*– cumplen una función no estrictamente social: la de poner de manifiesto que la comunicación se está llevando a cabo con éxito, como ya hemos señalado. No falta algún ejemplo en el que parece que los hablantes no hacen todo lo necesario para comprenderse, es decir, no siguen el principio de cooperación. A este respecto se pueden consultar los diálogos 26/12 –en este uno de los interlocutores llega a interrumpir la comunicación colgando el teléfono– y 26/10 que el hablante consigue reconducir con lo que a partir de un determinado momento se desarrolla de forma adecuada.

Capítulo 5.
Modelos de álamos.

5. Modelos de diálogos

Para alcanzar el objetivo que nos hemos propuesto (encontrar los rasgos que se repiten en una serie de diálogos para que puedan ser tratados de forma automática) hemos prestado atención a diferentes aspectos, algunos de los cuales se refieren a su estructura (la manera en que se alternan las intervenciones de los hablantes, la presencia o no de referencias a conversaciones anteriores, la aparición de información irrelevante en una proporción significativa) y otros a la forma concreta de expresarlos (el empleo de determinadas estructuras sintácticas). Así hemos conseguido encontrar una serie de características que nos han permitido establecer diferentes modelos a los que responden los diálogos del *corpus*. Hemos dedicado el primer apartado del presente capítulo a describir los rasgos mencionados. En el segundo analizaremos los distintos modelos tomando como ejemplo en cada caso un diálogo que nos parece representativo del grupo.

5.1. Criterios empleados para la caracterización de los diferentes modelos de diálogo

Todo diálogo, dado que es un acto de habla, tiene, por definición, un desarrollo lineal. En los que hemos estudiado podemos encontrar, dentro de esta linealidad, conjuntos de rasgos que caracterizan unos grupos de diálogos frente a otros, y que nos sirven, por tanto, para clasificarlos. Son los siguientes:

1. **Los temas** que se abordan, sean uno o más, **se tratan ordenadamente**, sin entrelazarse, o, por el contrario, aparecen mezclados.
2. **Las intervenciones de los interlocutores son concisas** o bien se incluye información no relevante o información no solicitada.
3. **Los interlocutores**, por diversos motivos, **no llegan a entenderse**.
4. **La conversación hereda datos de una anterior** que se interrumpió involuntariamente y dejó temas pendientes, por lo que, al principio, hay que restablecer una situación preexistente para reanudar el diálogo interrumpido.
5. **El cliente plantea una situación complicada**, porque necesita horarios de viaje difíciles de satisfacer o **cambia de plan** cuando recibe determinada información.
6. **El cliente no tiene una idea clara del viaje que quiere hacer**, por lo que sus preguntas y respuestas resultan un tanto ambiguas y su interlocutor tiene que irlo guiando en la conversación.
7. **El cliente se anticipa con sus propias respuestas** a la información que él mismo acaba de solicitar.

Estas características nos han permitido establecer once grupos de diálogos distintos, o, lo que es lo mismo, once modelos o patrones donde pueden incluirse todos los estudiados.

Hemos desestimado la extensión como rasgo identificador. Esta varía entre 8 intervenciones y 149, si bien las conversaciones tan cortas o, sobre todo, tan largas son poco frecuentes. Las diferencias de duración pueden causar la falsa impresión de que se corresponden con modelos distintos: podríamos cometer el error de identificar diálogo breve con diálogo sencillo, y diálogo extenso con diálogo complejo. Por supuesto, un diálogo de poca duración tiene que ser sencillo, no hay espacio para más, y, si una conversación se complica, esto es, si cuesta trabajo resolver los temas de que se habla, se plantean situaciones insólitas, se parte de datos incorrectos que hay que rectificar, etc., se alargará. Pero es la complejidad lo que hace que un diálogo sea extenso, no lo contrario, por tanto la duración es sólo un rasgo anecdótico. Una conversación en la que se tratan cinco temas, con intervenciones precisas, pertenecerá al mismo grupo que otro donde se trata solo uno con iguales características, pues el primero se puede representar mediante la repetición del esquema que refleja la estructura del segundo.

5.2. Análisis de los distintos modelos de diálogo encontrados

Los esquemas siguientes son representativos de los distintos grupos en que hemos clasificado nuestros diálogos y aparecen ordenados del más al menos numeroso. Únicamente hemos reflejado en ellos el núcleo de la conversación. El saludo y despedida, que pueden ser el objetivo de trabajos posteriores, presentan, como dijimos en el apartado 3.1, menos variabilidad, están más sujetos a fórmulas estereotipadas y, por tanto, resultan más sencillos de identificar. Por ello, nos ha parecido preferible dedicar nuestro esfuerzo al estudio, lo más pormenorizado posible, de la conversación como tal.

Como ejemplo de cada modelo analizaremos un diálogo. Presentaremos un esquema del mismo y apoyándonos en él comentaremos las características del grupo que nos parecen importantes.

Cada intervención relevante está representada por un recuadro con trazo continuo, en el que se ha incluido: el hablante que hace la intervención, el tema que se trata en ella y el tipo de enunciado a que pertenece³⁸. Los recuadros han sido marcados con letras minúsculas que indican dónde empieza y dónde termina cada tema; por tanto, el orden en el que aparecen estas refleja cómo se incluyen unos temas dentro de otros. Así, si encontramos la serie a-a-b-b-c-c-a-a, podemos reconocer a

³⁸ Aunque no hemos utilizado exactamente los mismos términos que en el apartado 3.3. para referirnos a las distintas clases de enunciados, creemos que las palabras empleadas en este caso –“pide”, “pregunta”, “responde”, “confirma”, etc.– permiten identificar fácilmente y de forma inequívoca cada una de las categorías de la clasificación mencionada.

simple vista que hay dos secuencias de inserción (b y c) dentro de a, esto quiere decir que hay algunos temas que deben resolverse para que el que los incluye pueda progresar. Por ejemplo si “a” consiste en una pregunta sobre el precio de un billete, quizás la respuesta dependa de información aún no facilitada y que es preciso requerir, como el tipo de tren en el que se quiere viajar (b) y la clase (c).

Cada recuadro correspondiente a una intervención apuntará mediante una flecha a otro, este con trazo discontinuo, que contiene el texto concreto de dicha intervención.

Hemos agrupado varias intervenciones en un solo recuadro cuando se refieren a comentarios poco relevantes y entremezclados de ambos interlocutores o cuando se insertan marcadores del discurso, intervenciones de eco sin una fuerza ilocutiva definida, etc., en definitiva, en aquellos casos en que consideramos que no tienen la suficiente entidad.

Con frecuencia los temas abordados en la conversación son varios. En ese caso los hemos diferenciado colocando un número en romanos dentro de una elipse al principio y al final de cada uno. Estas marcas nos sirven para percibir fácilmente cómo se estructuran los temas dentro del diálogo. Como veremos a continuación, lo más frecuente es que este discurra de forma ordenada, y no se aborde un tema nuevo sin haber cerrado el anterior.

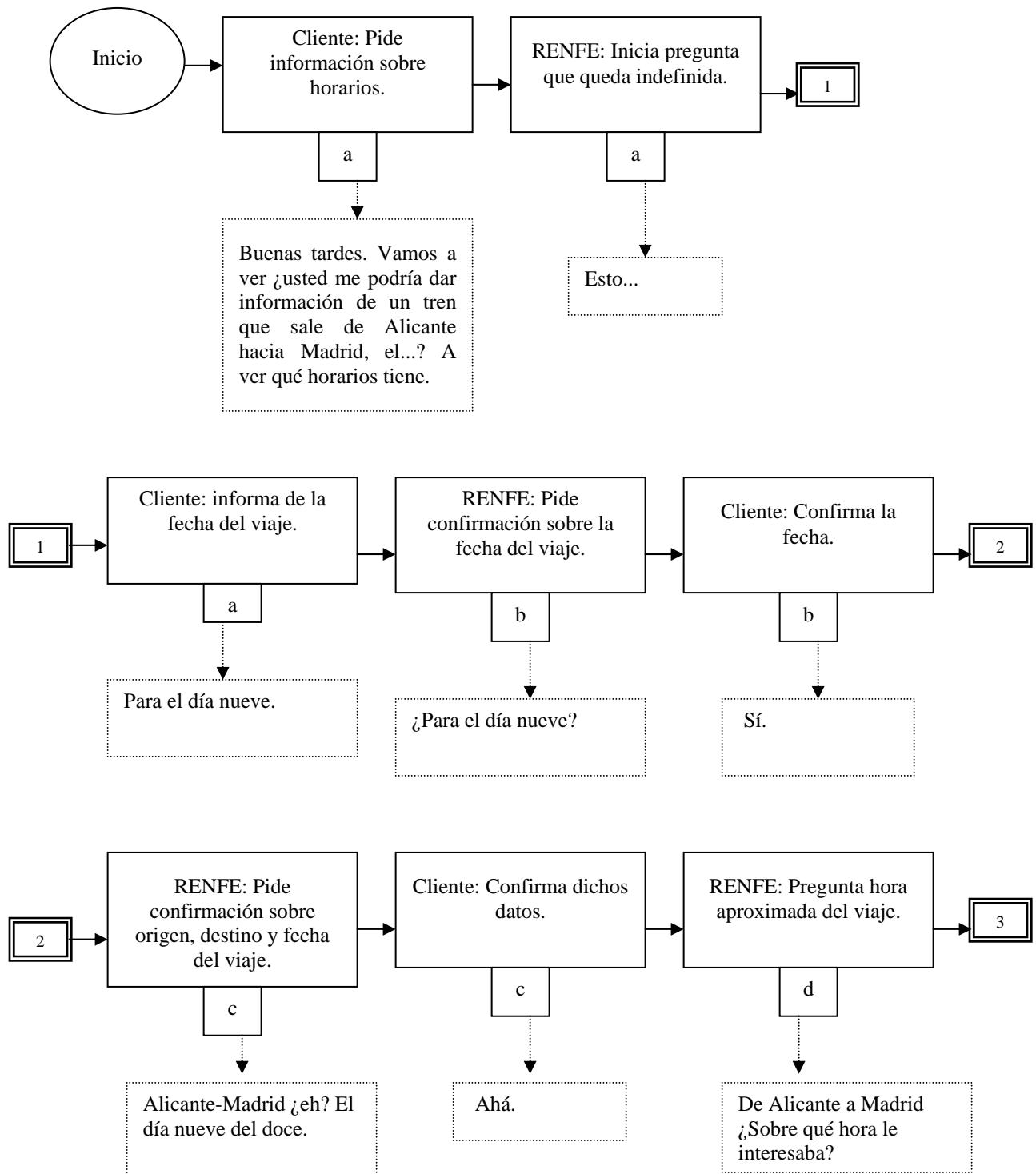
5.2.1. MODELO 1

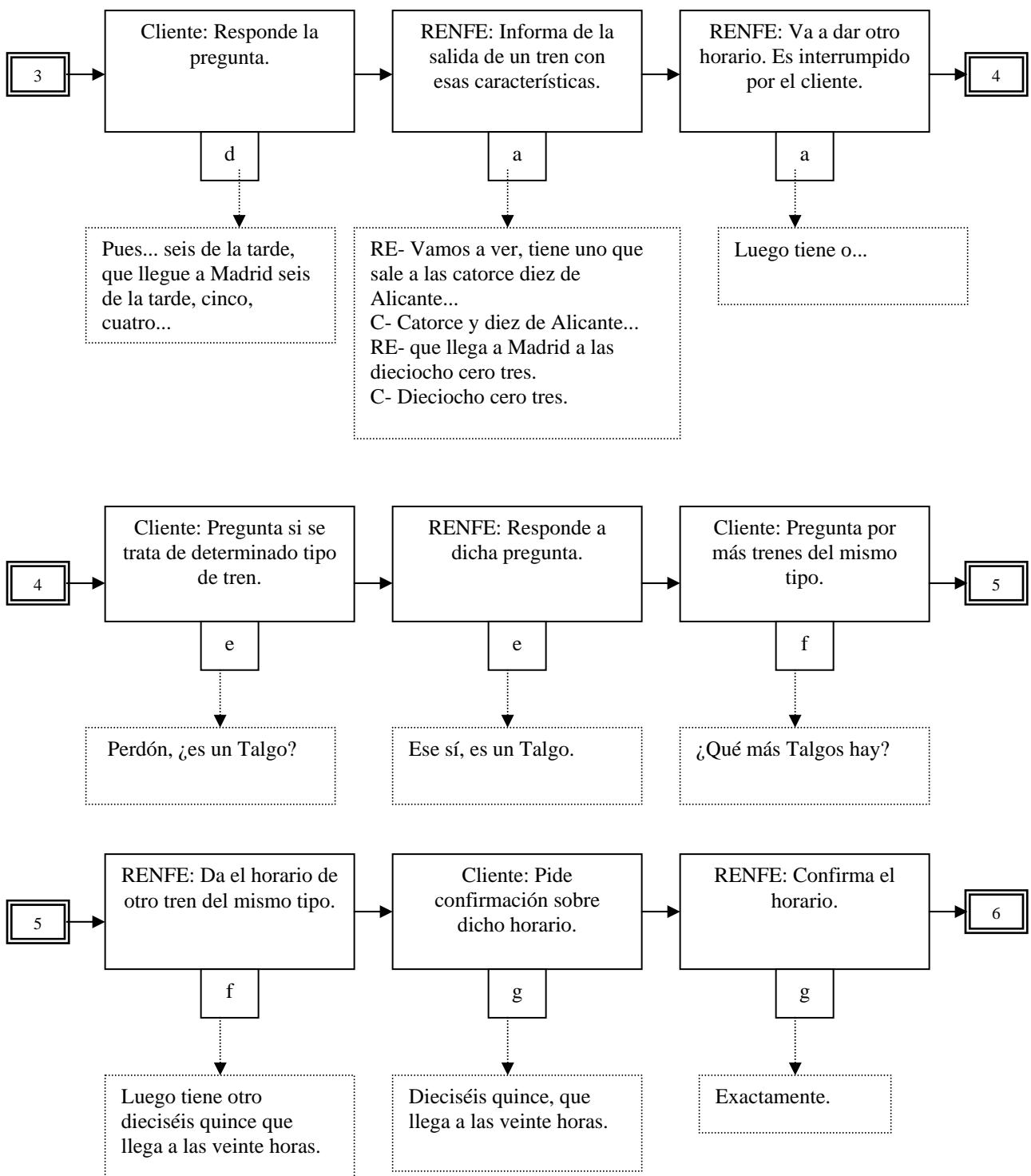
A este grupo, el primero y por tanto el más numeroso, según hemos apuntado antes, pertenecen el 82,92% de los diálogos estudiados.

La característica común a todos ellos es su agilidad. Están compuestos por intervenciones precisas, es decir, el cliente hace preguntas concretas y recibe respuestas concretas, los diferentes temas tratados no se solapan y la comunicación resulta satisfactoria. Concretamente, en el diálogo que hemos tomado como ejemplo, el cliente sabe el tipo de tren y la fecha exacta en que quiere viajar, por lo que solo necesita conocer un dato –la hora– para poder ultimar los detalles de dicho viaje. Como podemos apreciar en el esquema, prácticamente cada par de turnos resuelve un tema: obsérvense las secuencias e-e-...-k-k³⁹. Solo la primera (a) se extiende un poco más e incluye otras dos: b y c.

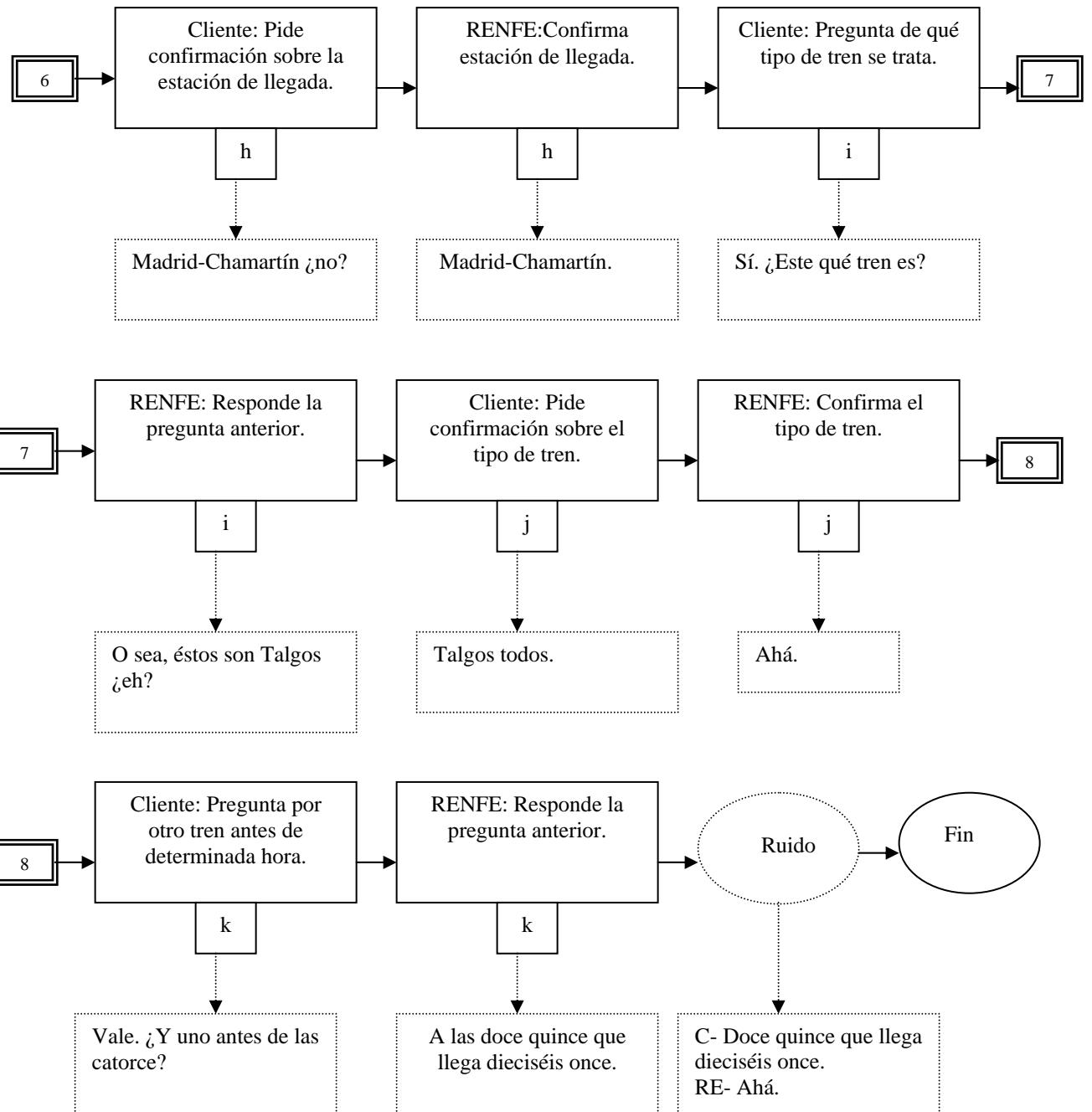
³⁹ Recuérdese la definición de secuencia dada en el apartado 1.3.1.2: sucesión de dos o más intercambios completos con entidad temática o funcional.

[26/38]





⁴⁰ RE: operador de RENFE; C: Cliente.



En este modelo de diálogo podemos observar que, con frecuencia, se solicita por parte de los interlocutores, la confirmación de datos que se acaban de obtener (véanse las intervenciones incluidas en las cajas b, c, g, h, j). Pensamos que estas peticiones de confirmación tienen dos objetivos: asegurarse de la veracidad de los datos obtenidos –de importancia obvia dado el contexto– y llenar pausas entre hablantes que no están cara a cara. Analicemos a este respecto el fragmento siguiente:

RE- Información RENFE, buenas tardes.

C- Buenas tardes. Vamos a ver, ¿usted me podría dar información de un tren que sale de Alicante hacia Madrid, el...? A ver qué horarios tiene.

RE- Esto...

C- Para el día nueve.

RE- ¿Para el día nueve?

C- Sí.

RE- Alicante-Madrid ¿eh? El día nueve del doce.

[26/38; 1 a 7]

La última intervención (resaltada) parece más bien una forma de “ganar tiempo” mientras se consultan datos o se teclea en un ordenador, aunque también introduce la posibilidad de que el cliente oiga lo que el operador ha entendido y pueda reaccionar (corregir, puntualizar) si algún dato no coincide con los proporcionados por él, por lo tanto constituye a la vez una forma más o menos implícita de petición de confirmación de datos.

En resumen, los diálogos del grupo 1 son fluidos (ambos interlocutores emiten enunciados precisos lo que les permite avanzar ágilmente) y ordenados (los temas tratados no se entremezclan).

5.2.2. MODELO 2

El diálogo siguiente, que hemos seleccionado entre los seis que constituyen el segundo grupo, presenta como característica más destacada la falta de concisión. Quizás el ejemplo más llamativo sea la respuesta del operador de RENFE transcrita en la caja d del esquema, y que repetimos a continuación por comodidad:

C- Y el Sevilla-Huelva ¿Huelva se puede reservar?

RE- No. Es un regional. Eso lo tendría que comprar cuando llegase por la mañana.

Ese tren de Sevilla a Huelva sale a las diez de la mañana, llega a las once treinta y cuatro y es un regional que... vamos, que viene a B... es como de aquí a Tarragona, de aquí a Tortosa. Ahora en seguida me dirán el precio. A ver la máquina esta... Serían, mire, ochocientas veinte pesetas y se tiene que comprar en el momento. La otra opción, dado que el tren de Sevilla a Huelva sale a las diez de la mañana, sería tomar un tren-hotel, que llamamos, a las diez de la noche aquí en Barcelona,

llegarían a Sevilla a las nueve de la mañana y aquí la butaca son nueve mil trescientas, que es butaca de primera, y lo más parecido a la litera que es la cama turista serían nueve mil setecientas. La diferencia que hay entre la cama turista de este tren y la litera es que en la litera van seis personas, que se pueden acostar, y aquí en la cama turista irían solamente cuatro y, además, si es una señora, de señoritas solamente.

[22/10; 12 a 13]

La pregunta del cliente es muy concreta, y una respuesta adecuada habría sido el fragmento que hemos resaltado en negrita, por ejemplo. Sin embargo, la que se produce en realidad se alarga innecesariamente hasta abarcar incluso la intervención siguiente del mismo hablante:

RE- Las literas también la podemos hacer de señora, pero vamos, depende de la ocupación del tren, a veces pueden ser mixtas también.

[22/10; 15]

El cliente querría finalizar la conversación, como muestra el empleo de una intervención de paso⁴¹:

C- Ya, vale, pues ya le diré algo.

[22/10; 16]

pero no lo consigue, pues su interlocutor aún le quiere informar de la existencia del envío a domicilio:

RE- Sí, señora. ¿Viven ustedes...? ya puestos a... Si vuelven a llamar, ¿viven ustedes aquí en Barcelona ciudad o en la provincia?

C- Sí.

RE- Si viven en la provincia de Barcelona, si nos llaman un día laborable, al siguiente día laborable por la mañana le podemos... si nos piden los billetes, se los podemos entregar a domicilio, a cualquier domicilio de la provincia de Barcelona y el mensajero lo único que cobra son seiscientas noventa y cinco pesetas.

[22/10; 17 a 19]

⁴¹ Véase el apartado 1.2 de esta obra donde hablamos de esta clase de intervenciones.

De nuevo, el cliente quiere cortar la conversación:

C- *Muy bien*

[22/10; 20]

otra vez sin éxito:

RE- *O sea, llamando, pongamos, si lo hiciéramos... hoy ya no que es un poco tarde, pero vamos a poner, suponiendo que lo hubiéramos hecho hoy, el lunes por la mañana, a cualquier dirección de la provincia de Barcelona por lo que valen los billetes, me combre uno, me combre diez, y seiscientas noventa y cinco pesetas del motorista, se lo llevaríamos a casa.*

[22/10; 21]

Podemos encontrar otros ejemplos de la falta de concisión característica de este modelo en los demás diálogos del mismo grupo:

RE-. *Sí, en esta línea... o sea... Bueno, usted porque me ha dicho la hora que quería estar pero, básicamente, para ir a Barcelona hay un tren cada diez minutos, sí. Hubo un ligero enfado por parte del alcalde de San Adrián porque en un paso de nivel que tenían que pasar camiones cuando... siguiendo esta política de horarios no daba tiempo a que pasaran los camiones porque siempre estaban las barreras bajadas, claro, diez minutos trenes para arriba y diez minutos trenes para abajo, pues no hay forma.*

[22/24; 17]

o este otro:

C- *¿Usted sabe si pueden viajar animales o hay algún...?*

RE- *Sí, en coche-cama. En coche-cama, en esta última tarifa que le he dicho yo para ustedes exactamente pueden llevar animales de compañía...*

C- *¡Ah...!*

RE- *y entonces lo único es que cuando pase el revisor, cuando pase el literista, le cobrará mil quinientas pesetas por poder llevar el animal.*

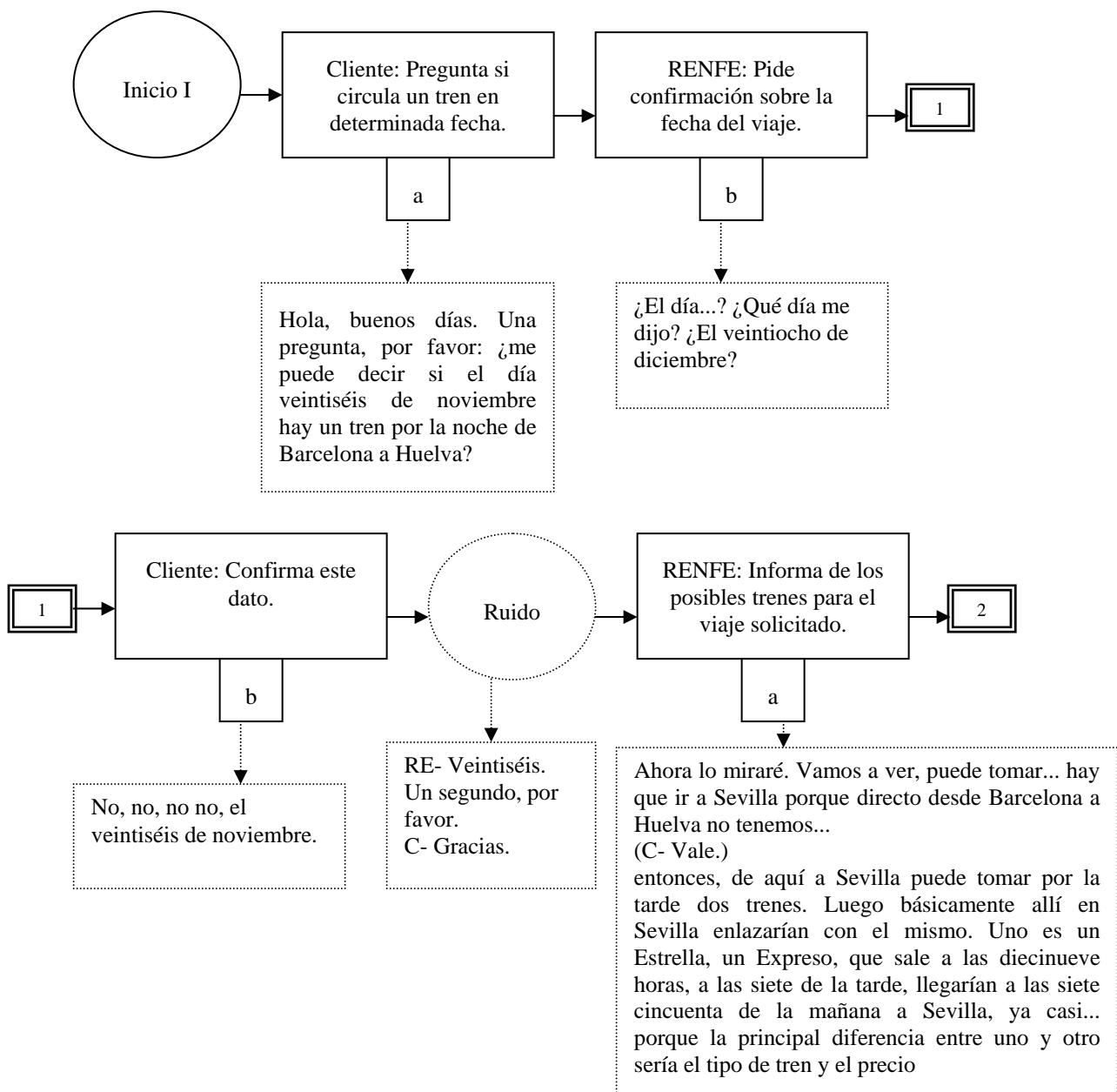
C- *Ahá.*

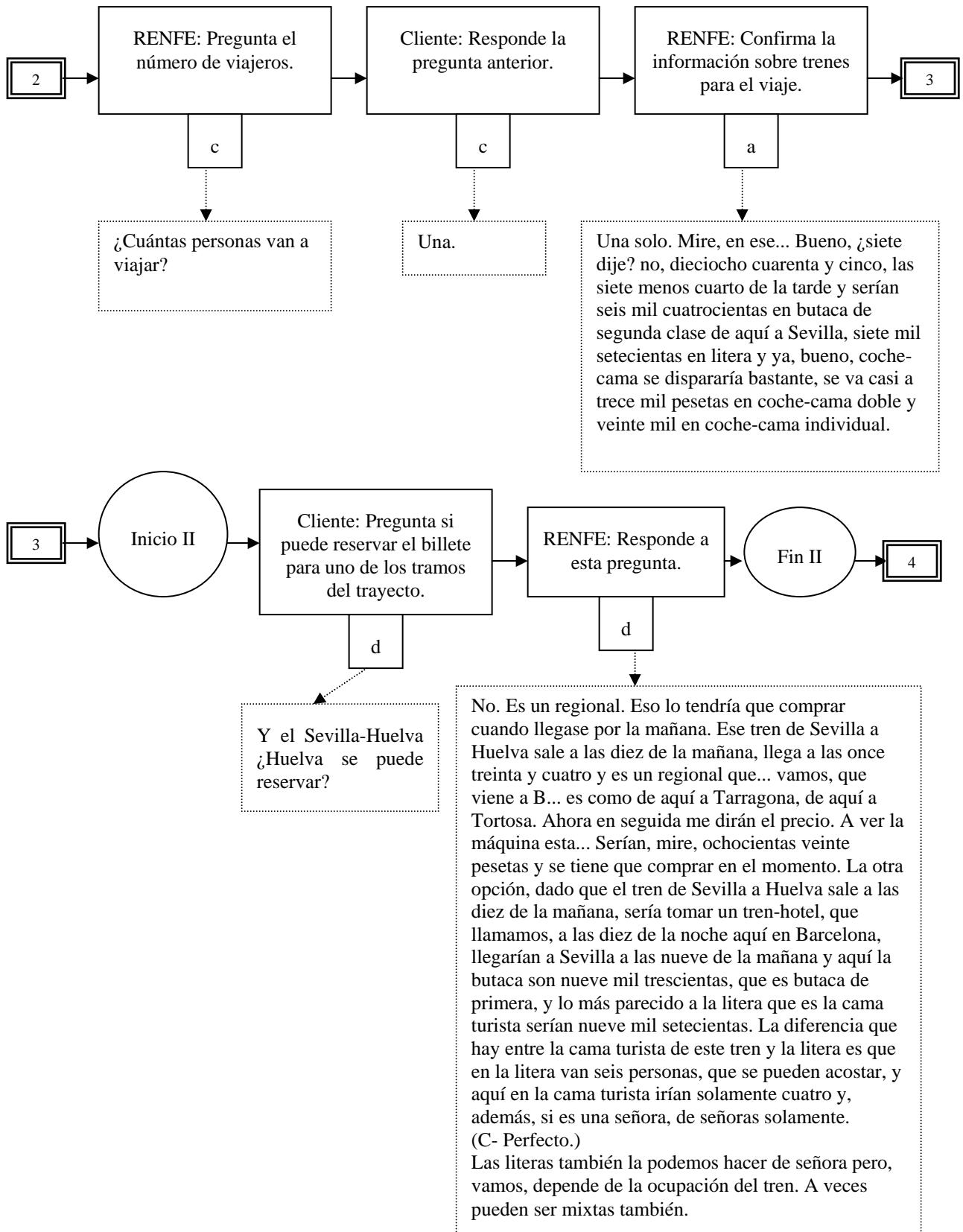
RE- *O sea, le iba a decir, esto tendríamos a veces... Es cosa de políticos, desde una ley de Dios sabe cuándo, iba a decir desde Alfonso XIII o de antes, no se pueden llevar animales en los trenes. Entonces más o menos se ha conseguido que en los coches-cama, como son departamentos cerrados, se pueden llevar, entonces para que sea legalmente tenemos que cobrar un billete también al animal, que en este caso son mil quinientas pesetas.*

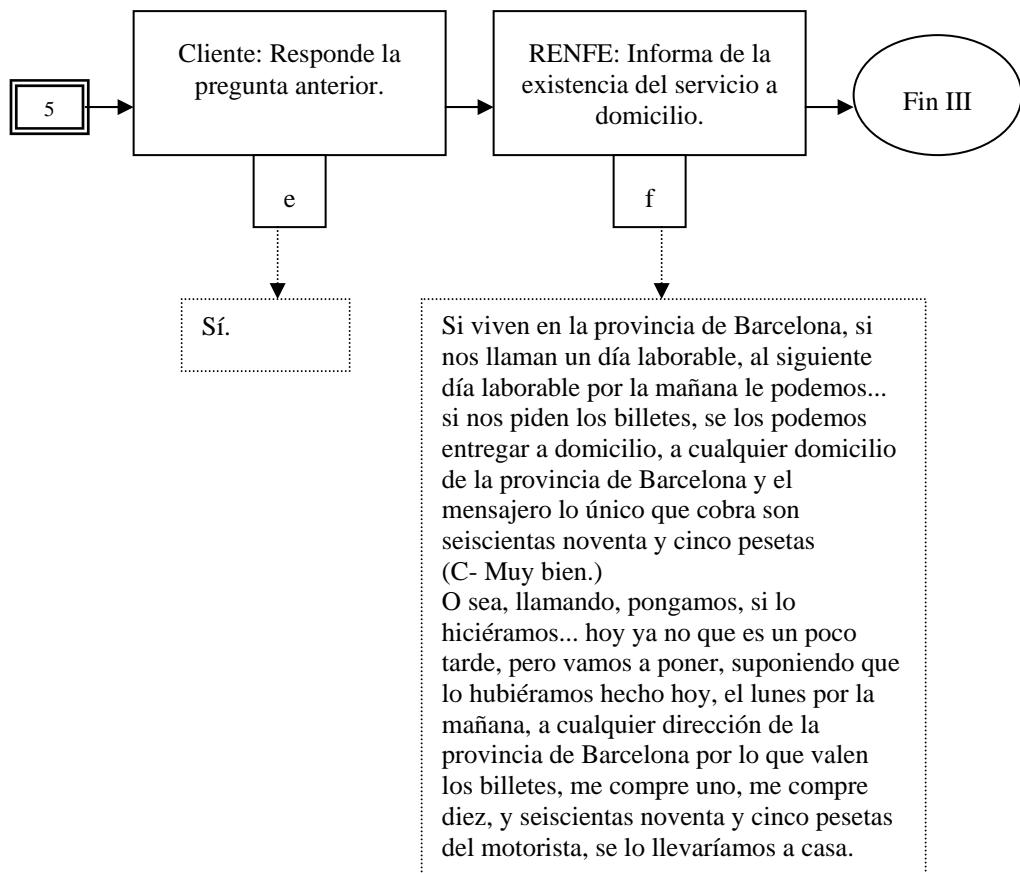
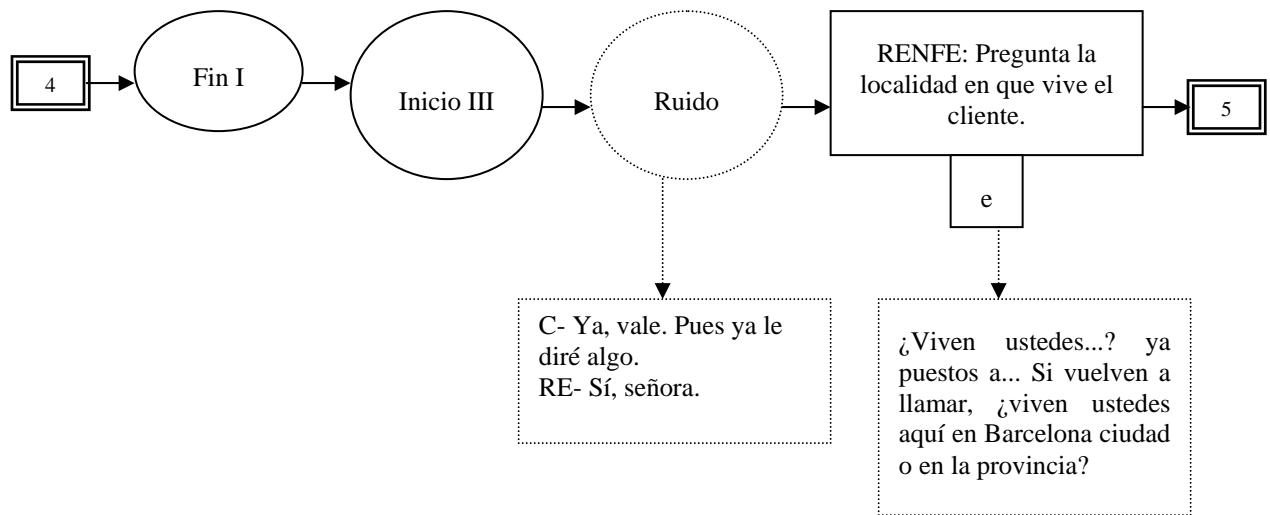
[22/31; 20 a 25]

Se trata de diálogos que no progresan por culpa de las digresiones, que les restan agilidad. La estructura no es complicada: no se tratan muchos temas, no se entremezclan, el cliente no solicita nada difícil de satisfacer, pero la conversación se bloquea por la aparición de demasiada información no relevante. En ellos se produce claramente la violación del principio de cooperación de Grice y más concretamente de la máxima de cantidad (Haga que su contribución sea todo lo informativa que exija el propósito de la conversación, pero no haga que su contribución sea más informativa de lo necesario [véase Grice, 1975, pp. 26 y ss.]).

[22/10]







A este segundo grupo pertenece el 3,65% del total de diálogos considerados. Como hemos podido ver en el anterior el exceso de información no relevante, que hemos considerado su característica más destacada, hace que se prolongue bastante más de lo que requieren los temas planteados.

5.2.3. MODELO 3

Hemos incluido en este grupo aquellos diálogos en los que encontramos **información adicional**. Llamamos así a los datos que aporta uno de los interlocutores sin que el otro los haya solicitado. Por ejemplo, en el diálogo 22/5 encontramos en la transcripción correspondiente a la tercera caja a (texto en negrita) que el operador de RENFE, además de la información que satisfaría la pregunta del cliente, formulada al principio del tema I (“*¿Me podría decir los trenes que hay desde...?*”), habla también del plazo en que debe comprar el billete y del precio del viaje. Podríamos decir que se excede en la información que facilita. La pregunta inicial es un tanto imprecisa:

¿Me podría decir los trenes que hay desde...? ¿El domingo?

[22/5; 8]

Puede referirse tanto a horarios como a tipos de tren. Esto justifica que, en la respuesta, aparezcan las dos características que pueden resolver por completo la pregunta planteada. Sin embargo, la referencia a la fecha en que puede comprarse el billete va un poco más allá de la información solicitada, y el precio queda fuera, claramente, del interés del cliente.

Otro ejemplo del mismo caso aparece subrayado en la caja c al final del diálogo, donde se introduce la posibilidad de aplicar un descuento y los requisitos necesarios para ello.

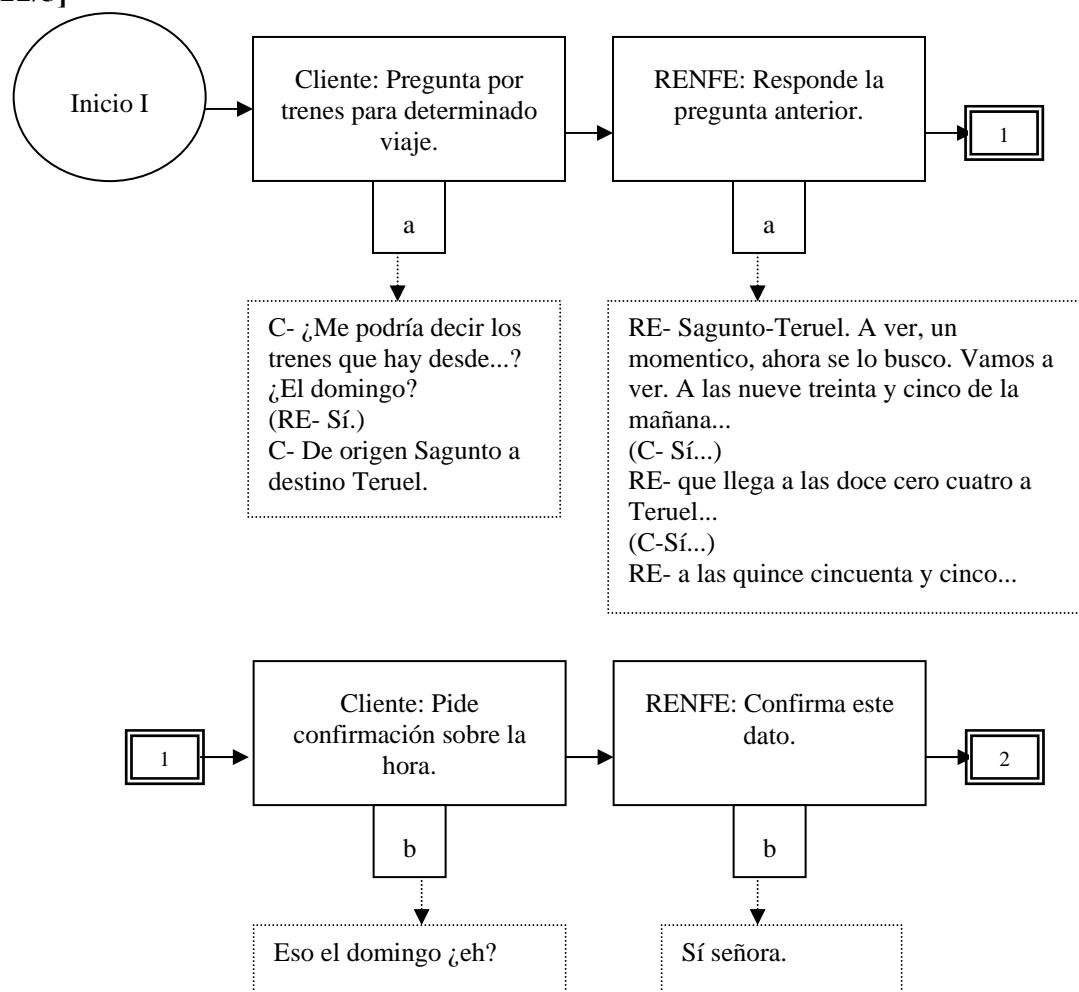
Queremos hacer notar al llegar a este punto la diferencia entre **información adicional**, que encontramos en los diálogos del grupo 3 y, lo que podemos llamar **información fuera de contexto**, que caracteriza al grupo 2. La información fuera de contexto es netamente irrelevante. Se trata de anécdotas surgidas al hilo de la conversación (recuérdese el comentario sobre la disposición que prohíbe llevar animales de compañía en el tren) o de algún tema que se inicia tomando como pretexto un dato de dicha conversación (por ejemplo, la información de la existencia del envío a domicilio, vista en el diálogo que hemos comentado como ejemplo del segundo grupo). La información adicional, por el contrario, está claramente relacionada con el tema del que se habla, así que se trata, hasta cierto punto, de información relevante, pero se refiere a aspectos no planteados por el interlocutor que

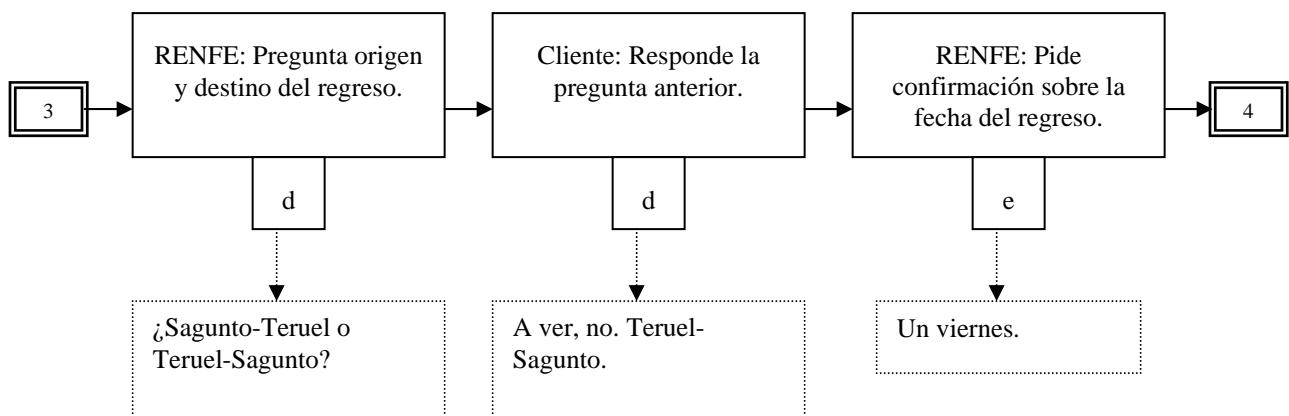
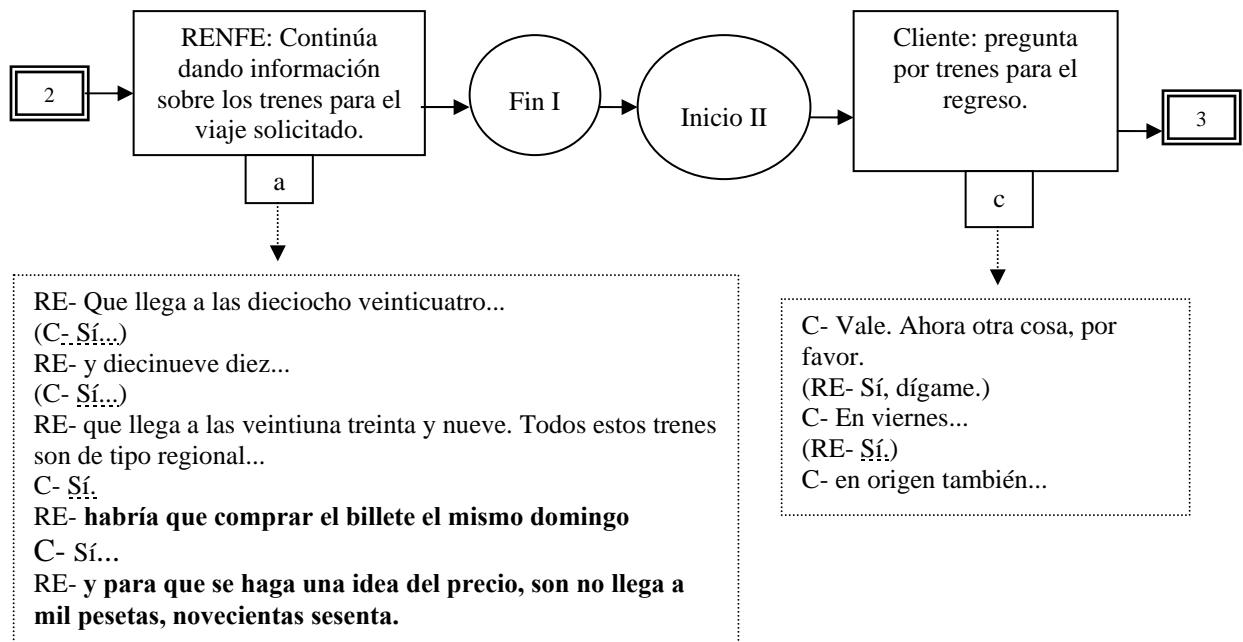
ha hecho la pregunta quizá porque ya los conoce o porque, sea cual sea la información que pueda recibir al respecto, no la considera imprescindible para decidir si va a realizar el viaje o no.

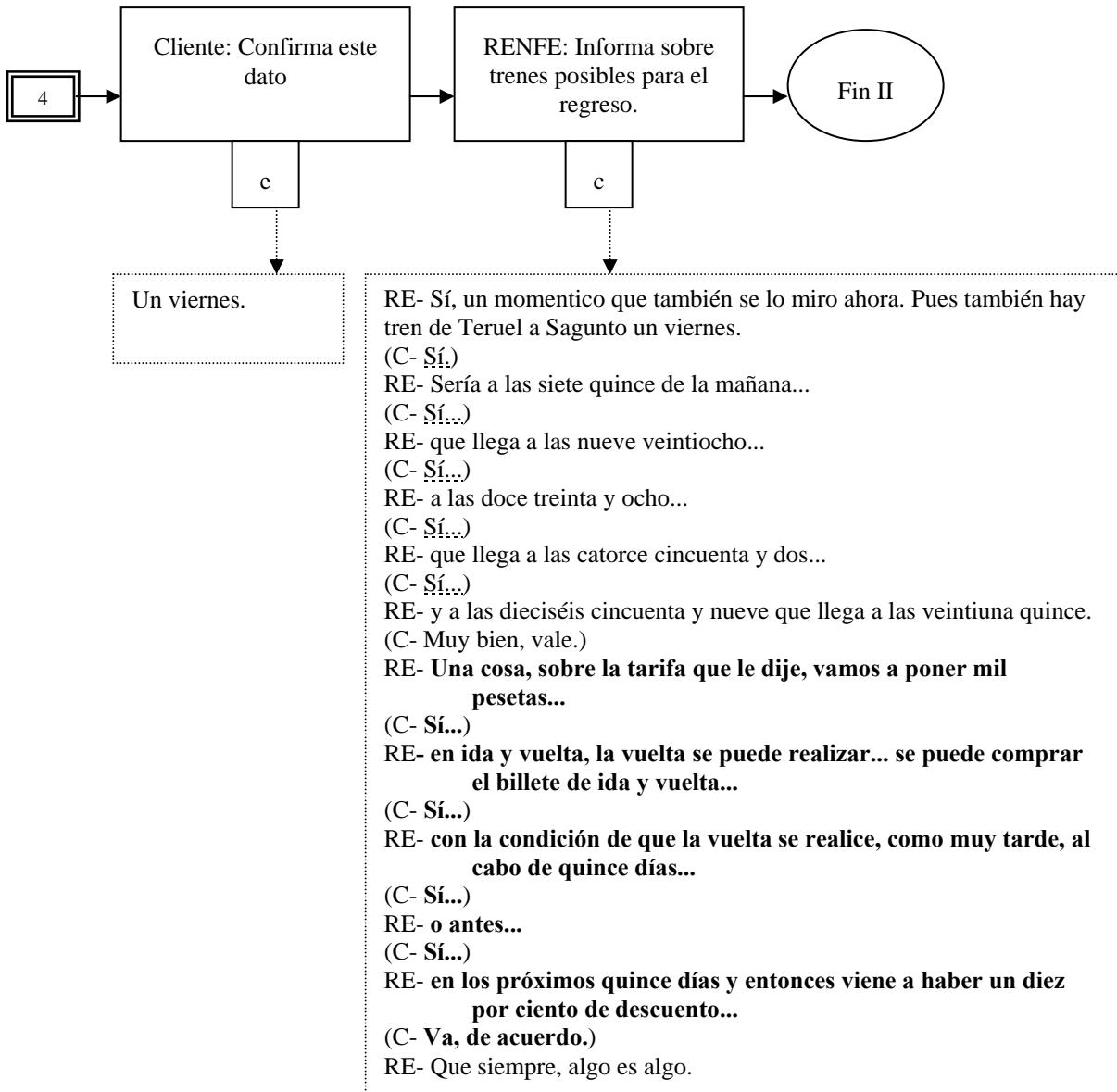
Nos parece conveniente llamar la atención sobre las numerosas intervenciones *Ruido* que hemos encontrado en el diálogo que representa a este modelo, y que hemos subrayado en la transcripción con línea discontinua. Este tipo de intervenciones, que aparecen en diálogos de cualquier grupo, tiene, como podemos ver, una clara y exclusiva función fática.

En cuanto a la estructura del diálogo, observamos que se plantean pocos temas, que estos se tratan de forma ordenada, sin entrelazarse, y que solo en dos ocasiones se interrumpe, brevemente, la intervención de un interlocutor para confirmar un dato. Por ello, la conversación discurre ágilmente. Se plantea una pregunta inicial sobre horarios de trenes en una fecha concreta (en la que, en efecto, circulan trenes con el destino requerido por el cliente) y, a continuación, se responde de forma bastante escueta a la pregunta formulada. El cliente apoya la información que va recibiendo con sus síes que indican que la comunicación se está llevando a cabo con éxito.

[22/5]







Incluimos a continuación otros ejemplos de la aparición de información adicional que caracteriza al modelo 3.

C- *¿Me podría decir, por favor, el precio del billete de Badajoz a Barcelona?*

RE- *Badajoz-Barcelona. ¿Más o menos qué día quiere hacer el viaje? ¿Lo sabe?*

C- *Tendría que ser el veintinueve del doce.*

RE- *Veintinueve del doce. Espere. Ahora mismo le digo el precio. Veintisiete doscientos dos. Barcelona (para sí). Ya de paso le diré los horarios, porque mucho me temo que si hay tren, serán trenes que van de día. Un segundo, por favor.*

[22/6; 4 a 7]

C- *Viernes y domingo.*

RE- *Viernes y domingo.*

C- *Ida y vuelta los dos días.*

RE- *Sí. O sea, sale el viernes tanto de Barcelona como de Cartagena y el domingo igual, tanto de Barcelona como de Cartagena. De Cartagena sería a las veinte cincuenta de la tarde para llegar...*

C- [...]

RE- *Veinte cincuenta, las nueve menos diez de la tarde, y a las siete y media de la mañana es la llegada aquí a la estación de Sants. Entonces, las tarifas, para que tenga una idea, tarifa normal de ida son cinco mil pesetas en segunda clase que es ir sentado, seis mil trescientas en literas, que son departamentos que van seis personas que pueden ir acostados, ocho mil doscientas en coche-cama doble por persona y doce mil seiscientas el coche-cama individual. Porque ¿cuántos serían ustedes para hacer el viaje?*

[22/7; 10 a 15]

Al grupo que acabamos de analizar pertenecen 5 diálogos, es decir, el 3,05% del total.

5.2.4. MODELO 4

En algunas ocasiones, se producen tropiezos a lo largo de la conversación porque uno de los interlocutores interpreta mal la información recibida o porque la que tenía antes de realizar la llamada es falsa o insuficiente. Este es el caso de los cuatro diálogos agrupados en este quinto apartado. Por los motivos enumerados antes, la conversación se estanca en algún momento hasta que se deshace el malentendido y puede resolverse el tema en curso.

En el ejemplo siguiente, vemos que el cliente supone, equivocadamente, que puede resolver por teléfono la compra del billete. Más de la mitad del diálogo (18 intervenciones de 28) discurre apoyado en este supuesto falso. El equívoco se deshace en el siguiente fragmento:

C- Sí, sí, habrá alguien. ¿Qué iba a decir? También... Tengo aquí la reserva.

RE- ¿Perdón?

C- Reserva.

RE- ¿Usted qué quiere? ¿comprar el billete o la reserva?

[24/25; 20 a 23]

El cliente inicia un tema que produce un desajuste en la comunicación (véanse las intervenciones 20 y 21): algo va mal. Los hablantes no están compartiendo en ese momento el mismo contexto [nos referimos al sentido de contexto empleado por D. Wilson (1993, 341)]. El operador de RENFE sabe que si el cliente tiene hecha una reserva previa no puede formalizar la compra del billete por teléfono, pero el cliente cree que sí. La intervención 20 produce perplejidad en el operador de RENFE, que cree no haber comprendido, por lo que pide al cliente que repita lo que acaba de decir o que se explique:

(20) *C- Sí, sí, habrá alguien. ¿Qué iba a decir? También... Tengo aquí la reserva.*

(21) *RE- ¿Perdón?*

A su vez, esta reacción del operador de RENFE produce perplejidad en el cliente, que no entiende por qué no le comprenden, como revela la intervención 22:

(22) *C- Reserva.*

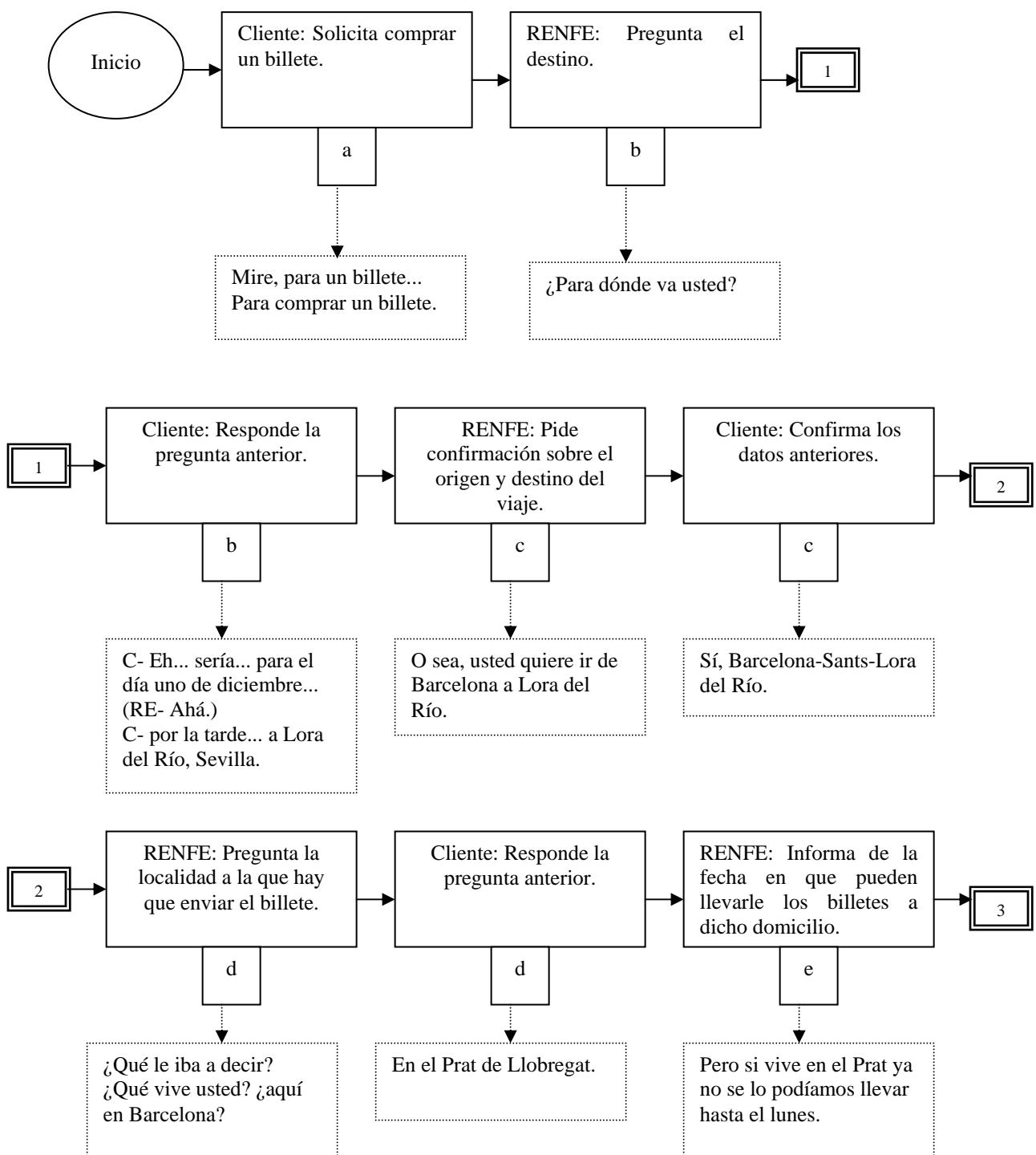
El cliente parece un poco desconcertado. Solo dice la palabra que le parece más significativa con la esperanza de restablecer la comunicación. Al no conseguirlo, explica con más detalle su situación:

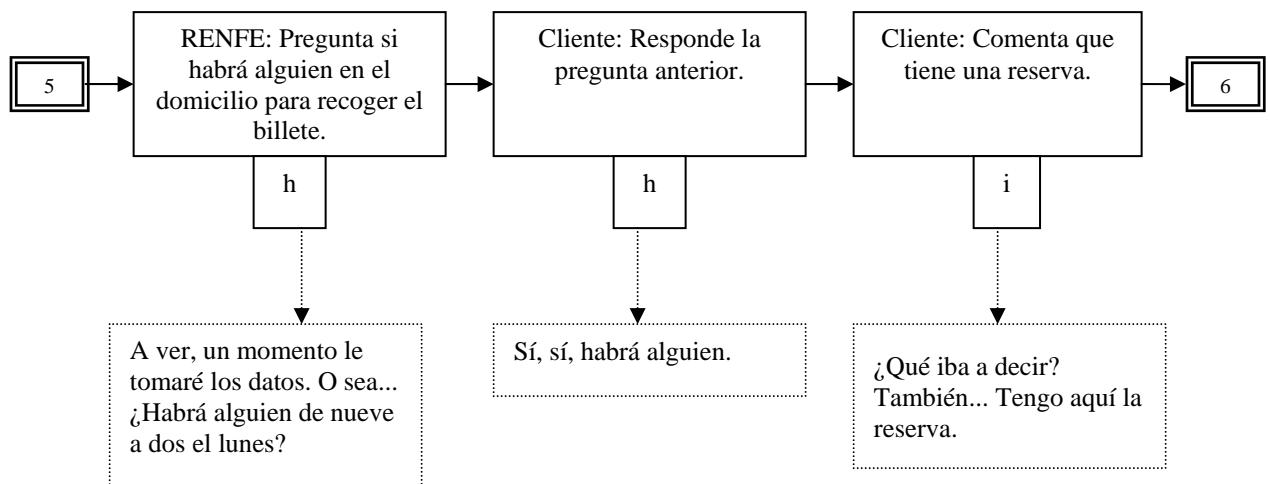
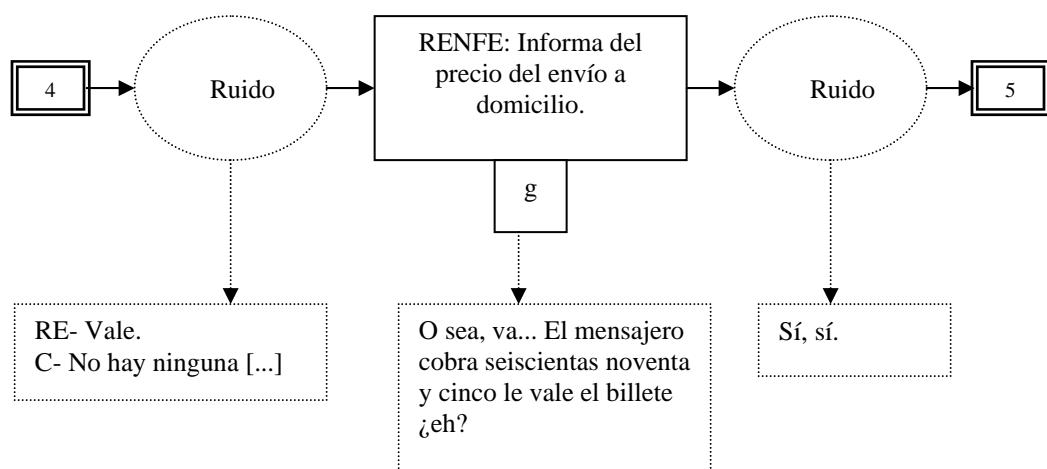
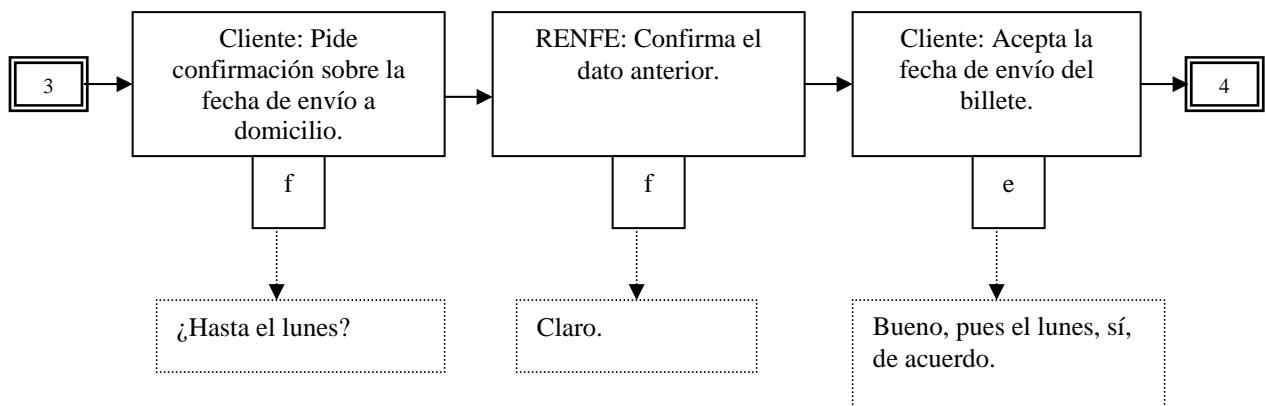
C- Bueno, es que tengo... tengo comprao (sic) el billete, pero yo vine de Lora del Río aquí pero ahora quiero hacer la vuelta, es decir, que tengo el billete de ida y v... que tengo la vuelta abierta.

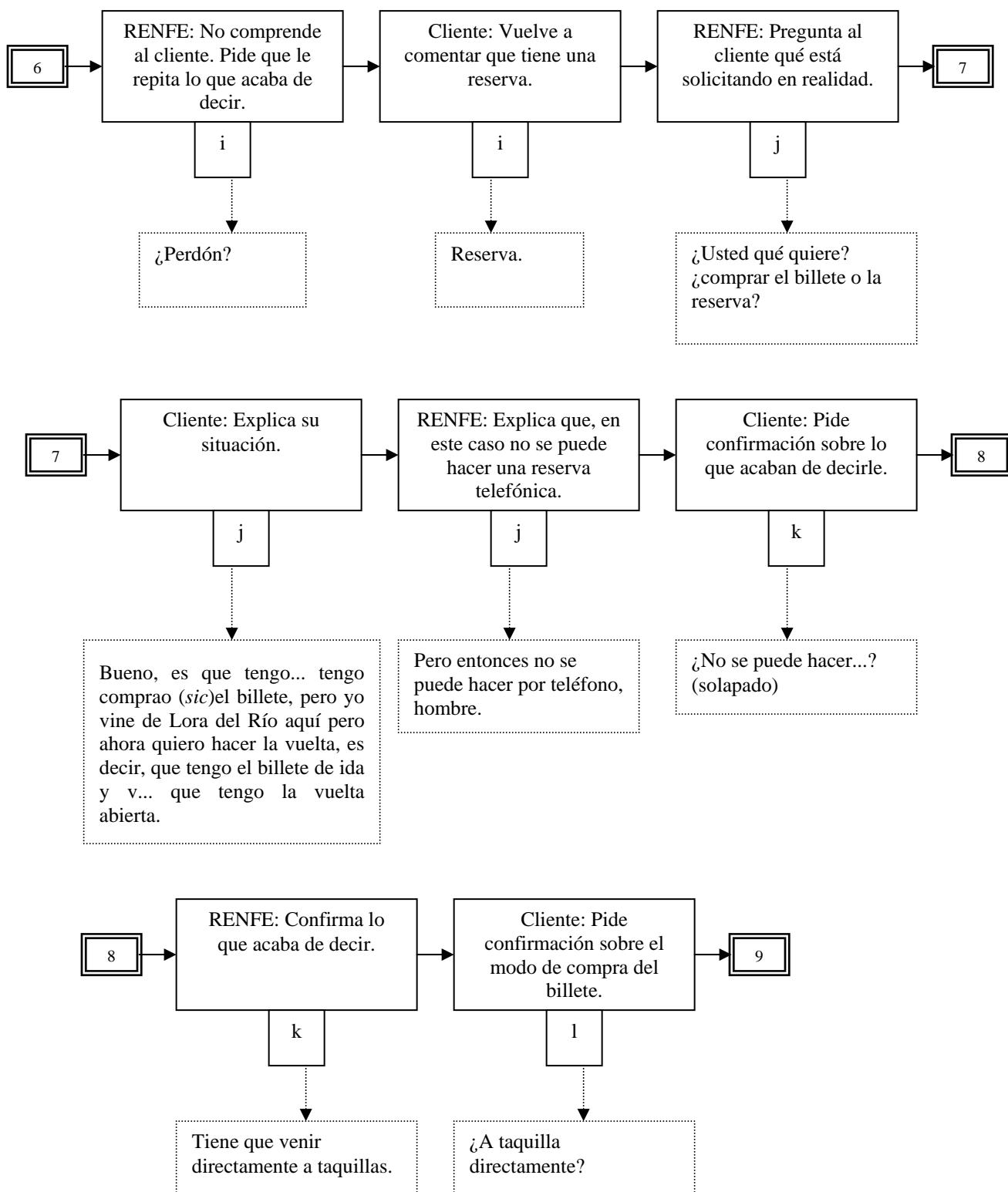
[24/25; 24]

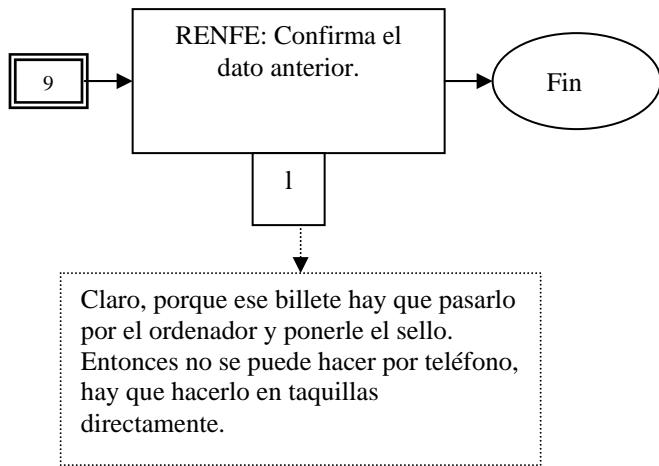
En dicha explicación encontramos algunas vacilaciones que muestran una cierta confusión en el hablante. A partir de aquí, el operador de RENFE puede reconducir la conversación e indica a su interlocutor el procedimiento que debe seguir para conseguir su propósito.

[24/25]









En otros diálogos del mismo grupo nos encontramos también con situaciones en las que observamos un cierto desajuste entre la información que manejan el hablante y el oyente:

- C- *No, vamos a ver... Bueno, es que han dicho... Me estaban comentando de que no había plazas en Euromed, entonces vamos a ver, ¿habría posibilidades de hacer una reserva en el Talgo?*
- RE- *A ver, ¿en qué Talgo quiere salir?*
- C- *Vamos a ver, Talgo... uno que sale de Barcelona... Bueno, mire...*
- RE- *¿Para cuándo va a viajar usted?*
- C- *El día ocho.*
- RE- *El día ocho.*
- C- *Día ocho...*
- RE- *El ocho del doce.*
- C- *Exacto.*
- RE- *¿Y va de Barcelona...?*
- C- *Barcelona-Murcia.*
- RE- *El Euromed no va a Murcia ¿eh?*
- C- *No, no, hombre...*
- RE- *No, como antes me ha dicho el Euromed...*
- C- *Sí, porque normalmente cogemos el Euromed y desde Alicante a Murcia sabe usted que hay [...] ¿no?*
- RE- *Vamos a ver [solapado]. O sea usted va a Murcia.*
- C- *Exacto.*
- RE- *Sesenta y uno doscientos. ¿En qué tren quiere mirar? ¿en el de las doce y media?*
- C- *No. Hay otro a las catorce... a las dieciséis horas y algo ¿no?, de la tarde ¿no?, o a las quince cuarenta.*
- RE- *Pero ¿que vaya a Murcia o a Valencia?*
- C- *A Murcia.*

[26/27;4 a 24]

En las intervenciones 15 a 17 y 23 a 24 (resaltadas en el ejemplo) se produce un malentendido que hace que la conversación se estanke, esta vez porque el cliente se refiere indistintamente a dos destinos correspondientes a dos tramos del trayecto que pretende hacer. Esto obliga a su interlocutor a hacer preguntas que deshagan la ambigüedad (véase la intervención 23) y permitan que la conversación continúe.

Al cuarto grupo, que hemos caracterizado como “diálogos en que los interlocutores tienen dificultades para entenderse”, pertenecen el 2,44% del total de los estudiados.

5.2.5. MODELO 5

El grupo 5 está formado por diálogos que reanudan una conversación (interrumpida de forma involuntaria) en la que el cliente obtuvo parte de la información que necesitaba. El diálogo representado en el esquema empieza reconstruyendo la situación tal como estaba cuando se cortó la comunicación. El cliente hace historia y pone en antecedentes al operador de RENFE y, a la vez, le pide que le confirme la información que obtuvo antes:

C- o sea, a Orense, y se me ha cortao (sic) la comunicación. Bueno, te digo a ti cómo estamos. O sea, ella me ha dicho que tenía... El Talgo me costaba dieciséis mil doscientas un compartimento de cuatro...

RE- Hmm...

C- y dos mil cien por cada una de las personas que van en ese compartimento ¿no?

[26/3; 6 a 8]

Con esto se asegura de que se está creando un contexto compartido entre él y su interlocutor que permitirá que la conversación progrese. A su vez, el operador de RENFE va añadiendo datos que complementan la información que recibió el cliente, con lo que contribuye a la creación de ese contexto compartido:

RE- Una tarifa que hay que se llama cuatro por uno.

C- Sí.

RE- Lo que pasa que hay un cupo determinado para cada día.

C- Hay un cupo determinado para cada día.

RE- Sí [solapado].

[26/3; 9 a 13]

La misma finalidad tiene el fragmento siguiente:

RE- ¿Le miró ya si habían plazas pa (sic) esa tarifa?

C- No, ella me estaba comentando.

RE- ¡Ah!, vale, vale. Porque según qué días ya no hay.

C- Según que días ya no hay.

[26/3; 19 a 22]

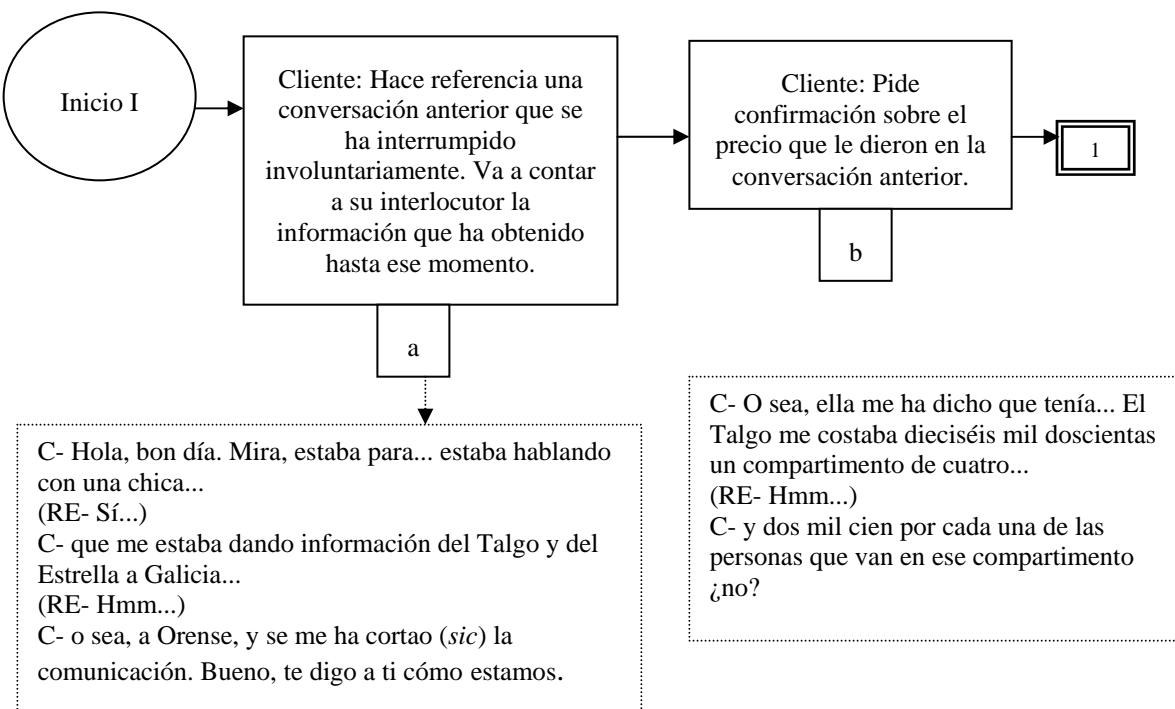
Esta fase, en la que se establecen los supuestos sobre los que se asentará la conversación actual, abarca todo el tema I. Al comienzo del tema II, el cliente muestra exactamente dónde se quedó interrumpida la comunicación:

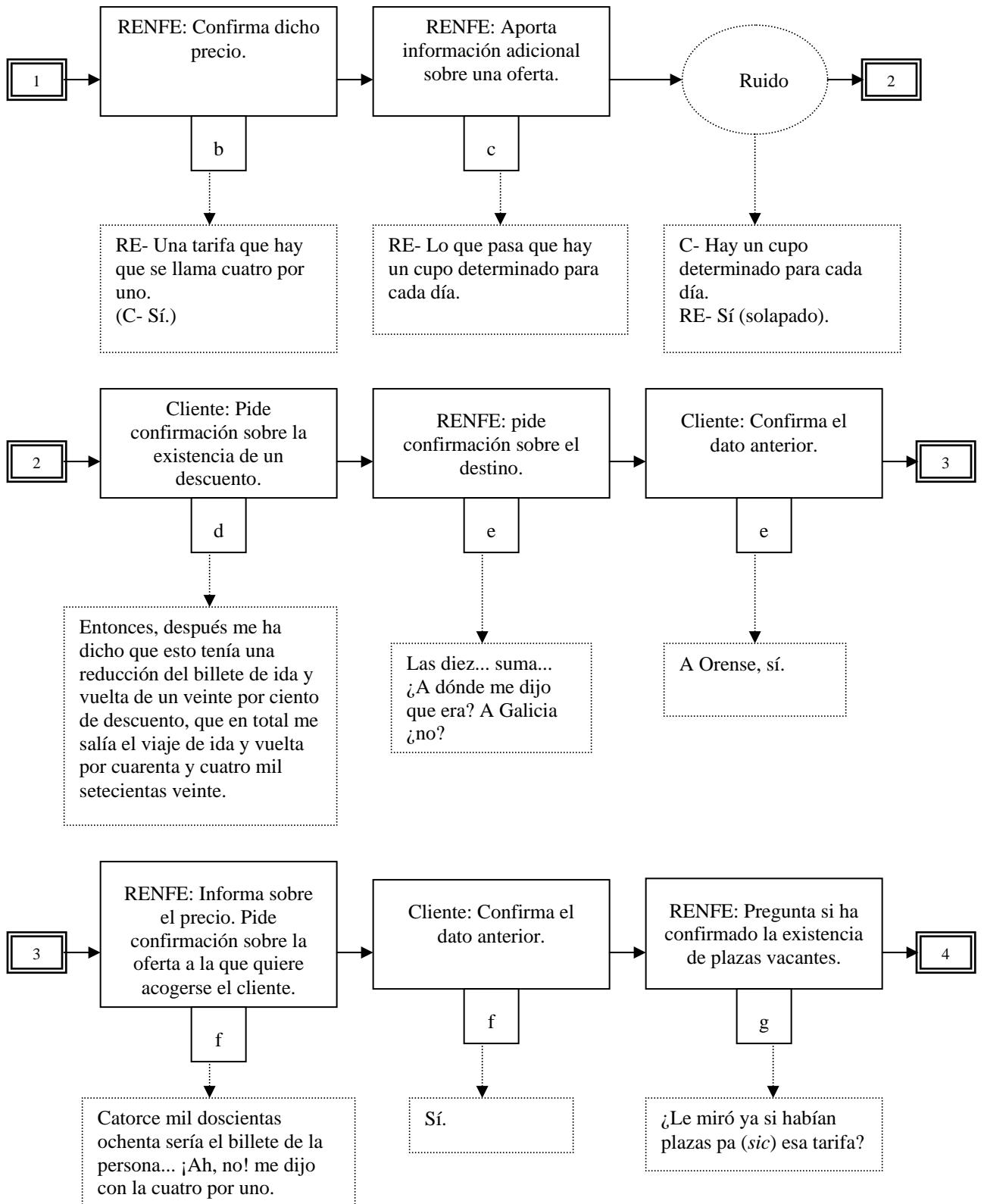
C- (...) Entonces yo le preguntaba ¿para el Estrella? (...)

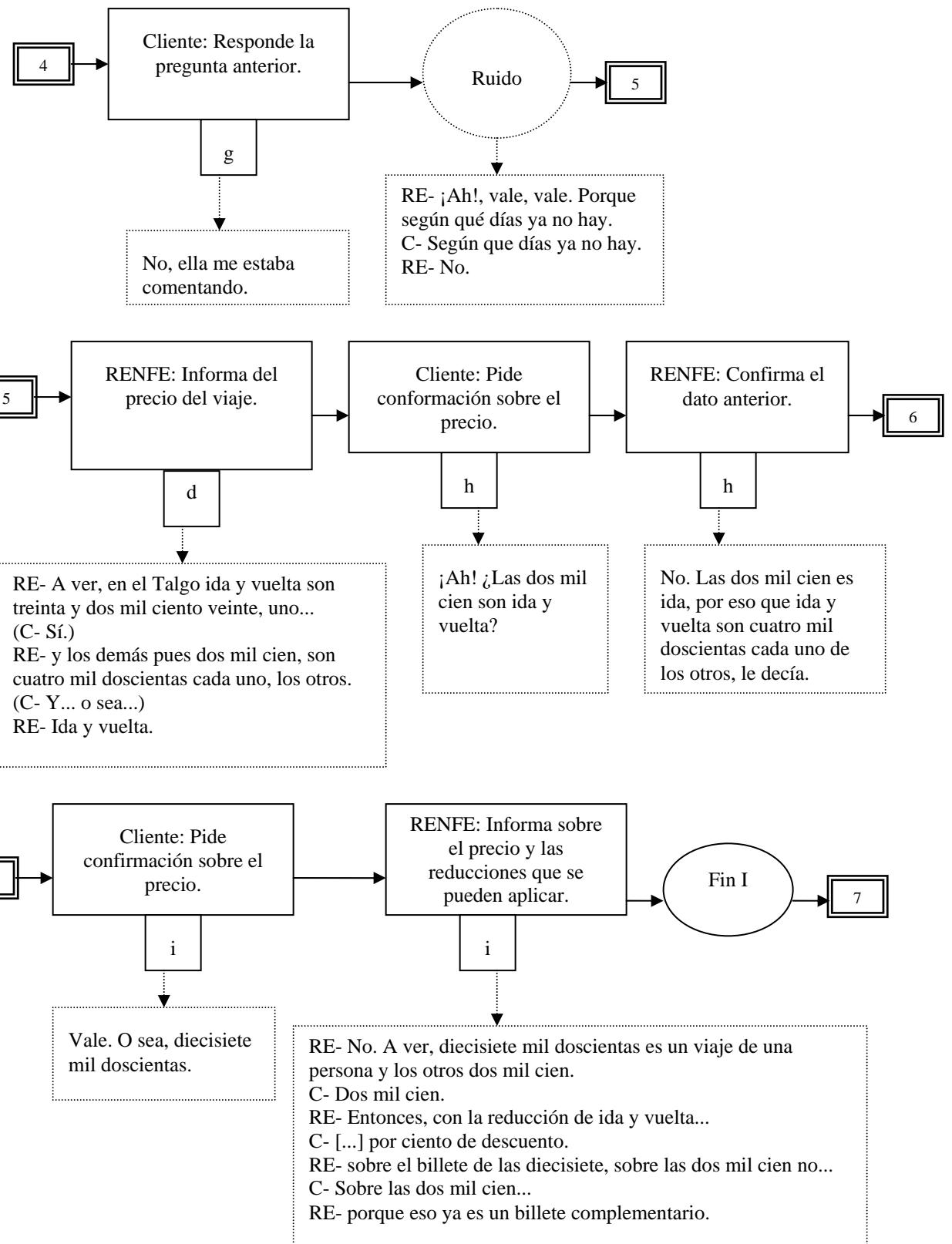
[26/3; 38]

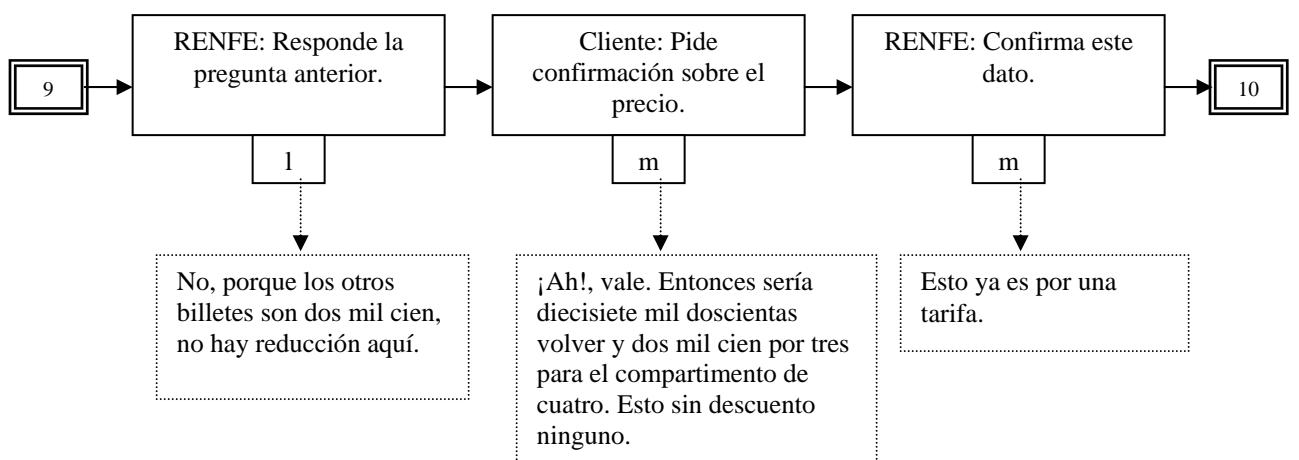
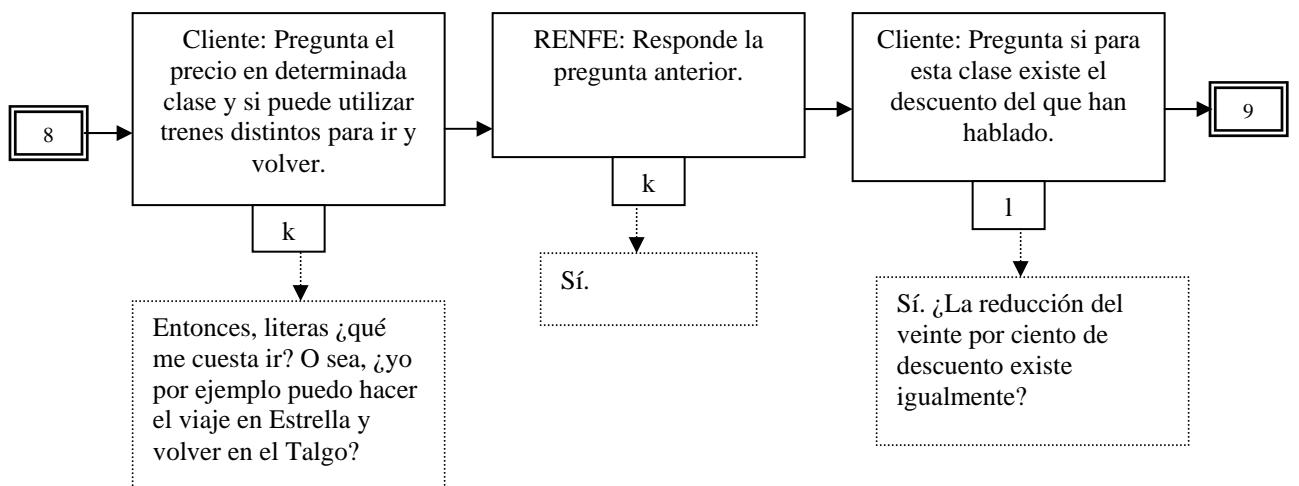
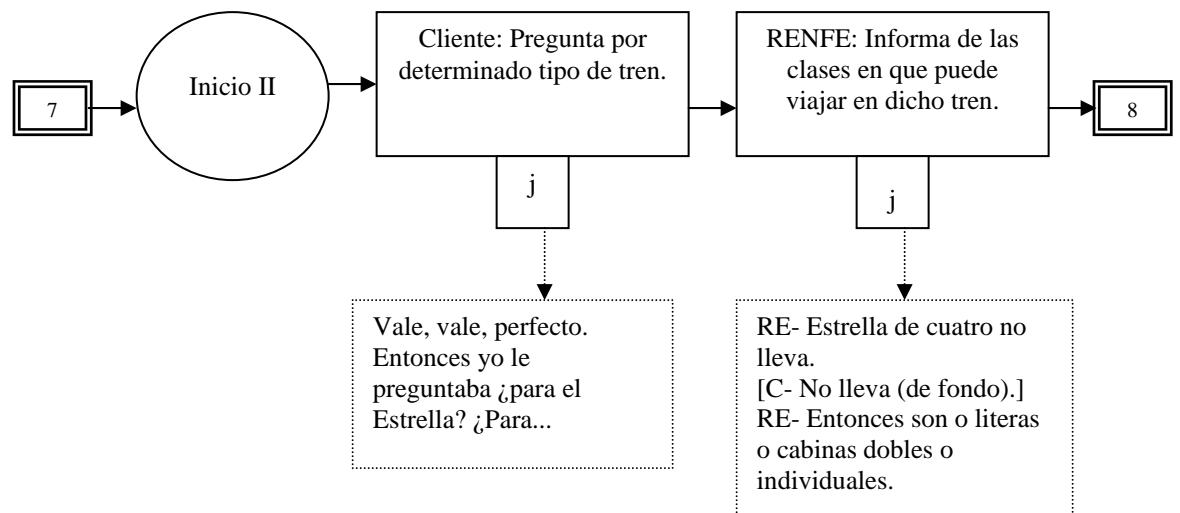
A partir de este momento se intercambian datos completamente nuevos.

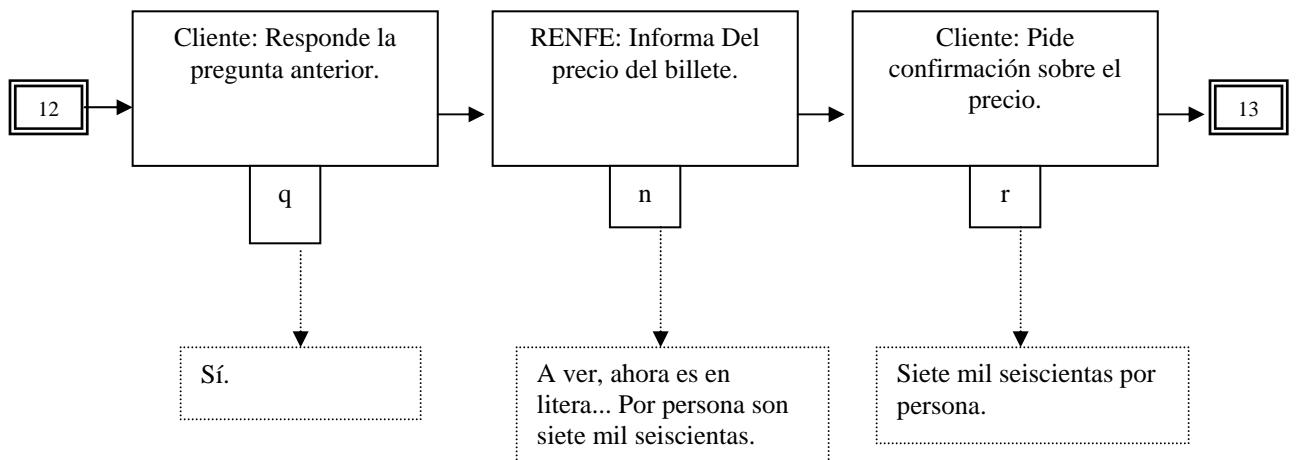
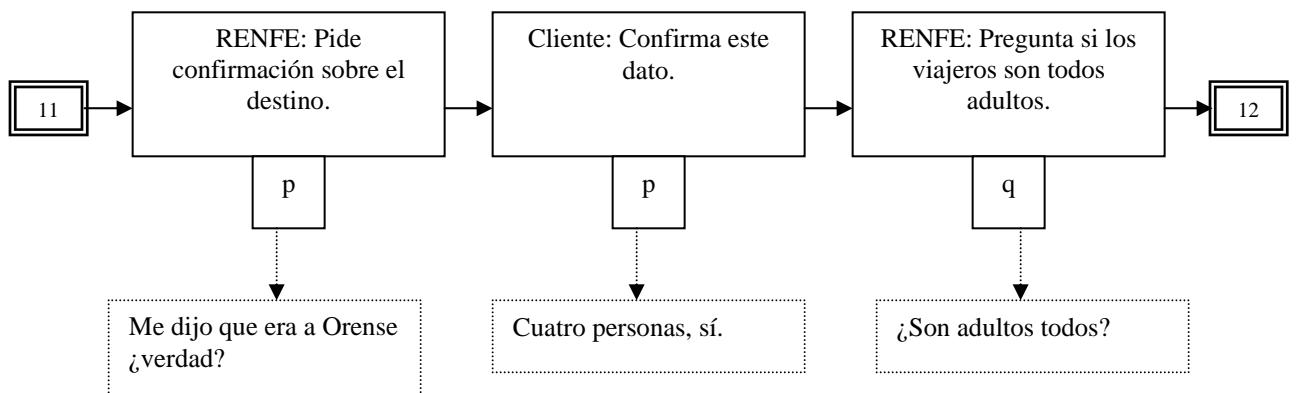
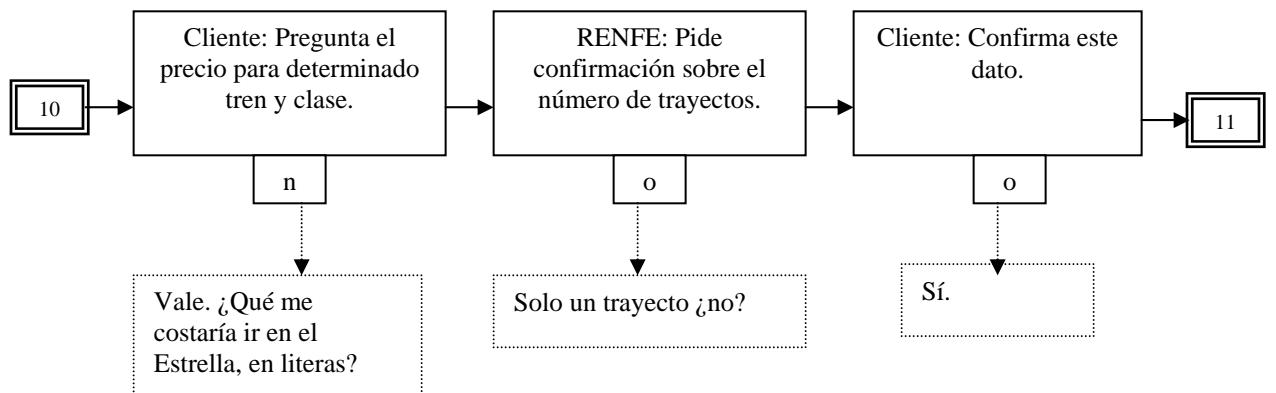
[26/3]

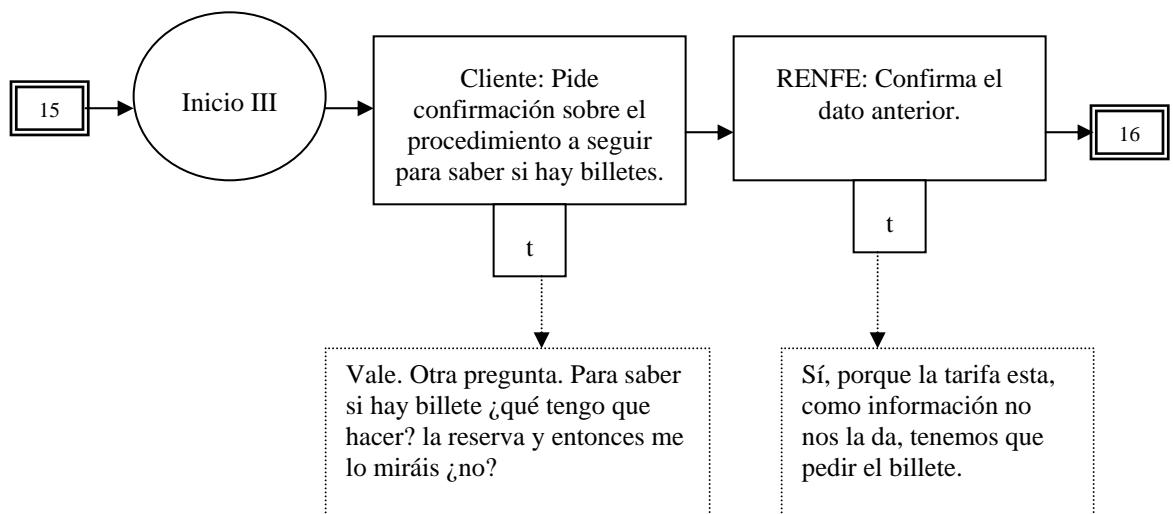
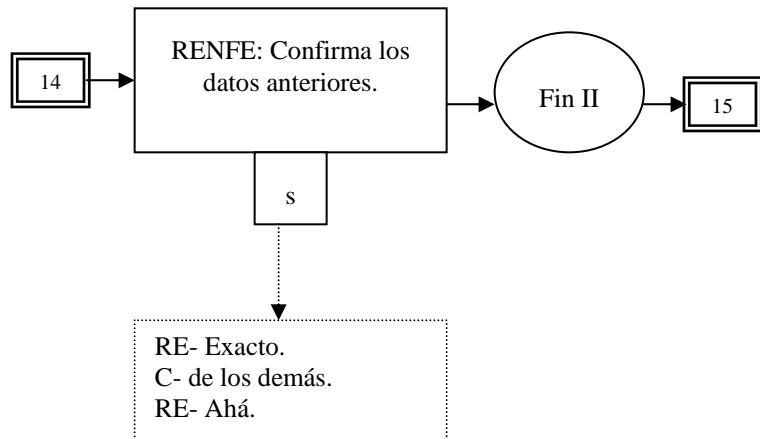
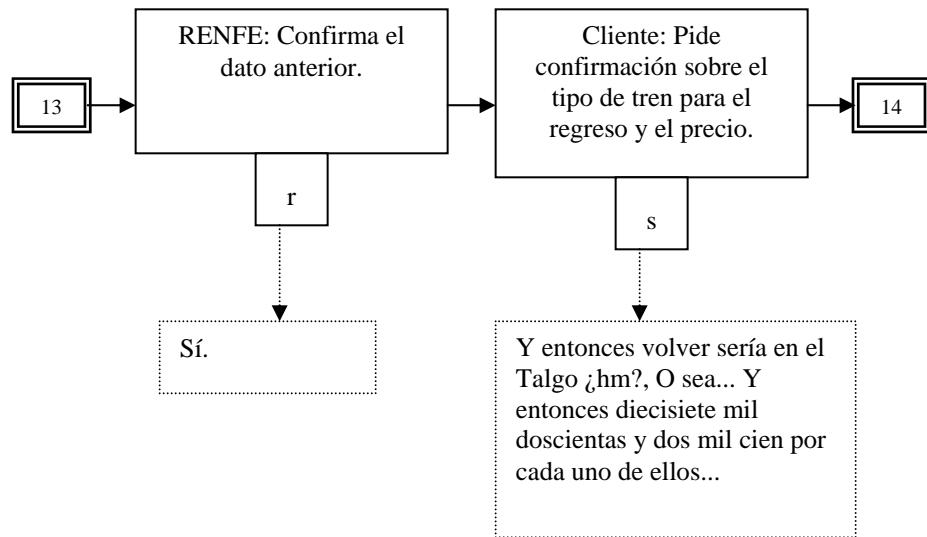


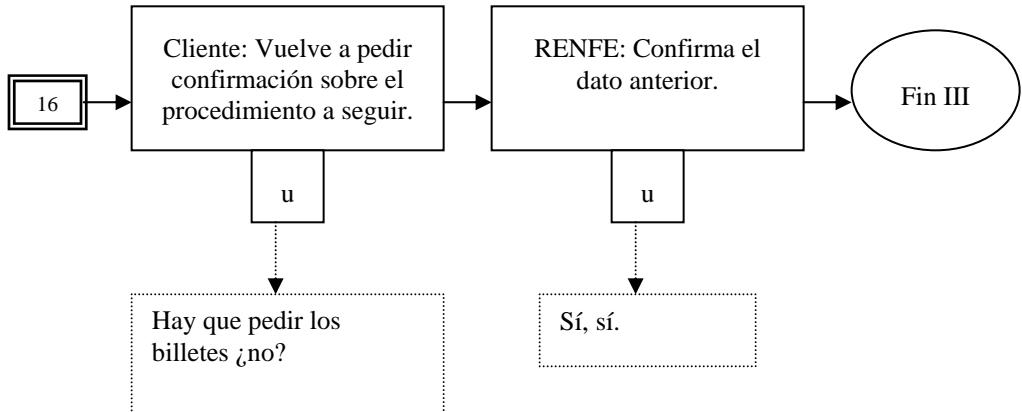












Otro de los diálogos que corresponde al mismo modelo ocupa también la primera parte (tema I) con la información obtenida en otro que se interrumpió, y podemos distinguir, basándonos en rasgos lingüísticos, dónde empieza la información nueva:

C- Correcto. Me ha comentado que el... el... es que quiero llevarme el coche...

RE- Sí.

C- el coche siempre viaja de noche.

RE- Viaja en el tren que sale a las diecinueve horas y llega a Sevilla a las siete cincuenta de la mañana. En este caso, si ustedes quieren viajar de día, se pueden comprar todos los billetes para el coche y para ustedes...

C- Ahá...

RE- en todo caso el coche dejarlo el día anterior, y así cuando lleguen ustedes a Sevilla pues estaría ya el coche ya allí.

C- Ya está allí el coche, perfectamente. Vale. Y luego, para el regreso, ¿qué combinaciones de horario...?

[19/13; 22 a 28]

La primera parte de la última intervención cierra el tema I con las palabras: “Perfectamente. Vale”, que equivalen a: “Tema resuelto”. Desde el fragmento que aparece destacado se abordan temas nuevos, sin ninguna referencia ya a la conversación anterior. Nótese que la frase empieza con “Y luego”, es decir, “otra cosa”. En los dos diálogos comentados se percibe una frontera clara entre pasado y presente.

En el tercero y último del grupo, por el contrario, la referencia a la conversación anterior aparece mezclada con el diálogo actual. Se trata de una reserva de billete que el operador de RENFE decide volver a hacer como si fuera la primera vez que llama el cliente, por lo que no crean una “historia de la conversación”, que queda cerrada para dar paso a una conversación actual. La existencia de un diálogo previo se manifiesta, en este caso, en:

1) El uso de verbos en pasado:

RE- A ver ¿qué iba de día o de noche?

C- Era... era... a ver, un Barcelona-Orense en una cabina compartida para un caballero, con salida el día tres, en el tren de las veinte horas...

[26/19; 13 a 14]

2) La utilización de fórmulas con valor anafórico:

RE- Ya sabe que si le hago la reserva tiene que retirar los billetes como mínimo dos horas antes de la salida del tren.

[26/19; 17]

3) Referencias explícitas a una conversación anterior

C- ¡Ah! Bueno es que a mí antes su compañero, el que me ha hecho la reserva, me ha dicho que había uno a las veinte horas.

[26/19; 54]

El diálogo 26/19 está compuesto por 73 intervenciones. Si observamos los números de las que hemos seleccionado más arriba vemos que las referencias a una conversación anterior aparecen a lo largo de todo él.

Haciendo abstracción del rasgo que hemos tenido en cuenta para caracterizar este modelo (la existencia de una conversación previa interrumpida involuntariamente), los diálogos incluidos en él presentan una estructura ya analizada en otros. Dos de ellos podrían formar parte del primero (conversaciones ágiles con preguntas y respuestas concisas), y el otro pertenecería al segundo (diálogos con información fuera de contexto).

Este quinto grupo representa un 1,83% del total de diálogos estudiados.

5.2.6. MODELO 6

Los tres diálogos que constituyen este sexto grupo comparten la característica de abordar algún tema sin que se haya zanjado el anterior. Así en el que aparece a continuación el cliente pregunta si hay plazas vacantes en los trenes en que podría viajar (primer recuadro c) y antes de obtener la respuesta –podemos suponer que el operador de RENFE está consultando su terminal para poder responder– plantea una nueva pregunta: si en la ciudad de destino solo hay una estación (primer recuadro e).

En el esquema vemos que se inicia el tema III (estación de destino) antes de haber finalizado el II (plazas vacantes).

En el diálogo 26/36 que hemos tomado como ejemplo el hablante responde a las preguntas en el orden inverso en que se hicieron:

C- ¿Hay...? ¿Hay plazas en estos o no lo sabe?

RE- A ver, un momento. En el de las dieciocho cuarenta y siete ¿no?

C- Está... En Tarragona solo hay una estación ¿verdad?

RE- Sí.

C- Vale.

RE- De Tarragona a Valencia va ¿no?

C- Sí.

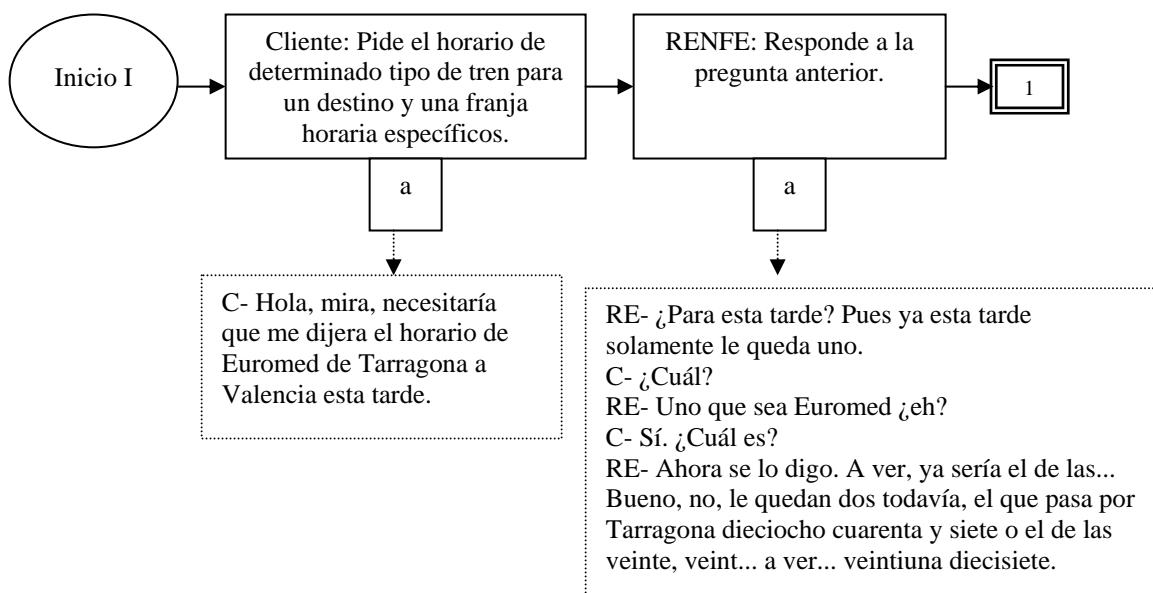
RE- De momento quedan plazas ¿eh? Hay doce en primera y ciento ocho en segunda.

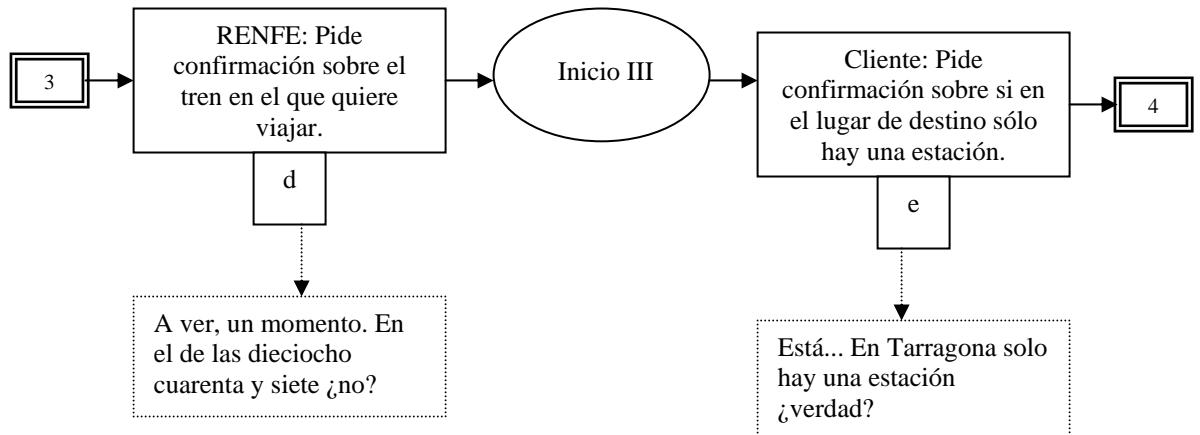
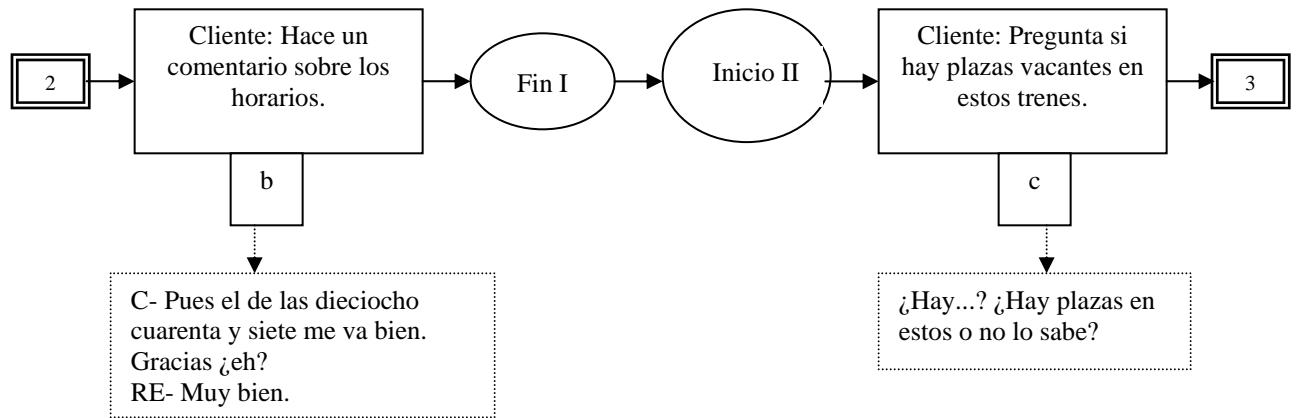
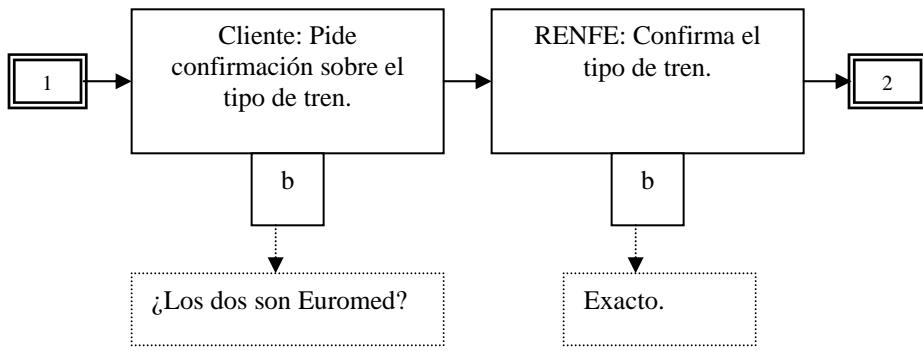
[26/36;12 a 19]

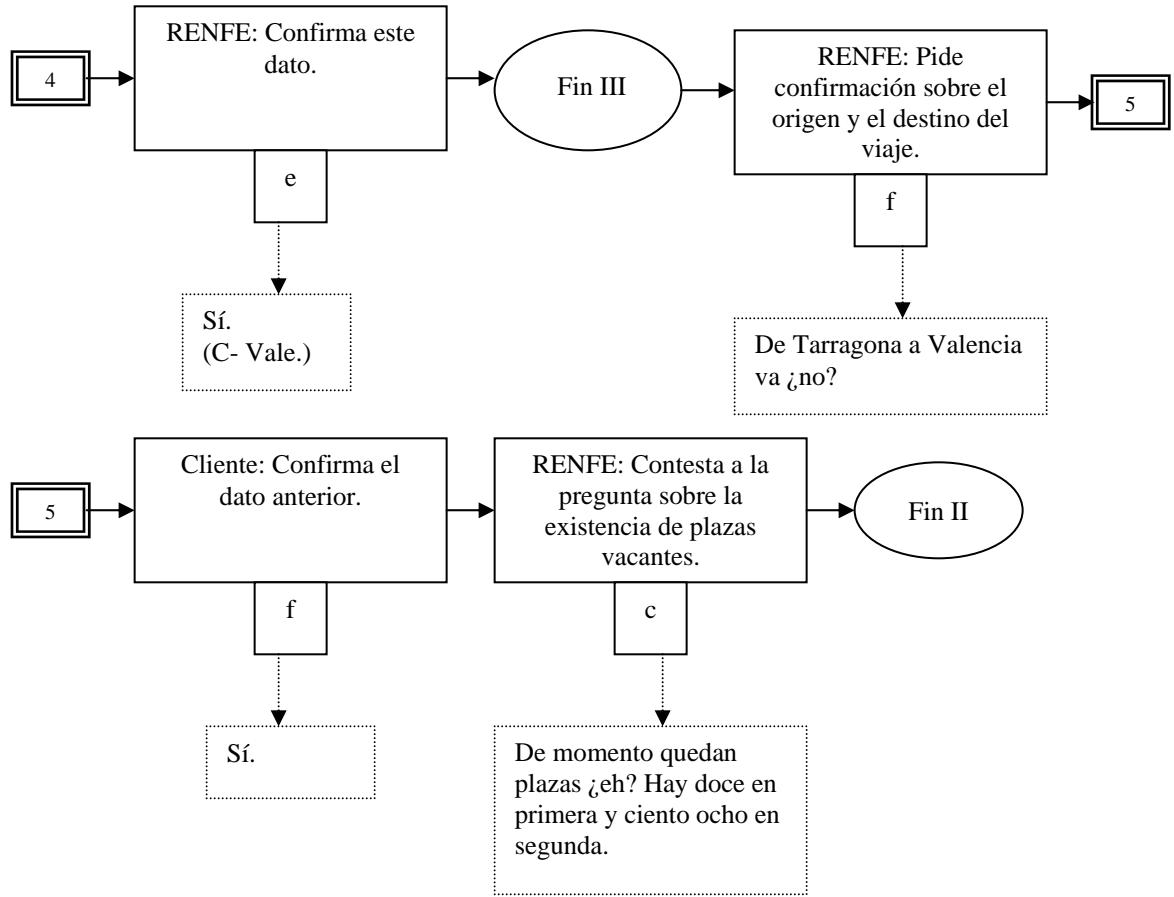
Así uno de los pares pregunta respuesta –intervenciones 14 y 15– queda inserto en el otro –intervenciones 12 y 19–.

Más adelante veremos que no siempre sucede así.

[26/36]







En otros diálogos pertenecientes al mismo modelo cuando se entremezclan varios temas —recordemos que este es su rasgo más destacable— el interpelado pide al interlocutor que espere a que se resuelva uno antes de pasar al siguiente, imponiendo así una ordenación a los temas tratados. Este es el caso del fragmento que aparece a continuación:

*C- ¿Me confirma los horarios ... ?
RE- Sí, bueno, la vuelta ... ¿eh?
C- ¿Hay billetes?
RE- No sé. Ahora lo haremos.
C- ¡Ah ...!
RE- A ver, la vuelta sale de allí a las veintiuna diez y llega a Barcelona a las diez cuarenta de la mañana. A ver, ¿Me puede dejar un nombre de referencia?*

[19/1; 34 a 39]

Las intervenciones resaltadas en negrita corresponden, respectivamente, a la interrupción que hace el cliente y al aplazamiento que solicita el operador de RENFE hasta resolver el tema que está en curso.

Los diálogos que forman el sexto grupo suponen un 1,83% del total.

5.2.7. MODELO 7

En el grupo 7 hemos reunido dos diálogos (el 1,22% del total) en los que surge un imprevisto, lo que los convierte en conversaciones difíciles de sistematizar, ya que los interlocutores tienen que improvisar para poder resolver el problema planteado de la manera más satisfactoria posible. Por suerte, representan un porcentaje muy bajo.

En el caso que analizamos más abajo el cliente, al encontrarse con una situación con la que no contaba, como la imposibilidad de hacer una reserva, intenta calcular el alcance del problema que se le acaba de plantear y buscar una alternativa, como podemos ver en el fragmento siguiente:

C- Pasamos por ... ¿Pero hay plazas y todo? [si hay plazas no hay problema]

RE- Espérate que te lo miro. Para... ¿me has dicho para el Euromed de las cuatro y media?

C- Sí.

RE- A ver. Vamos a ver. Todavía quedan unas pero muy poquitas ¿eh?

C- Lo que pasa es que... es que viene en avión la persona... [el cliente expone su problema]

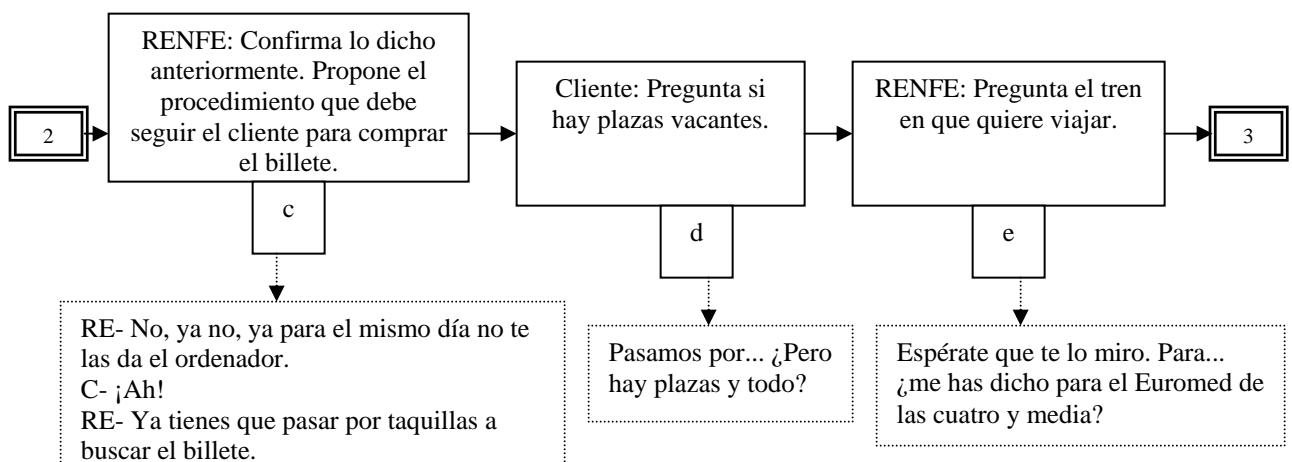
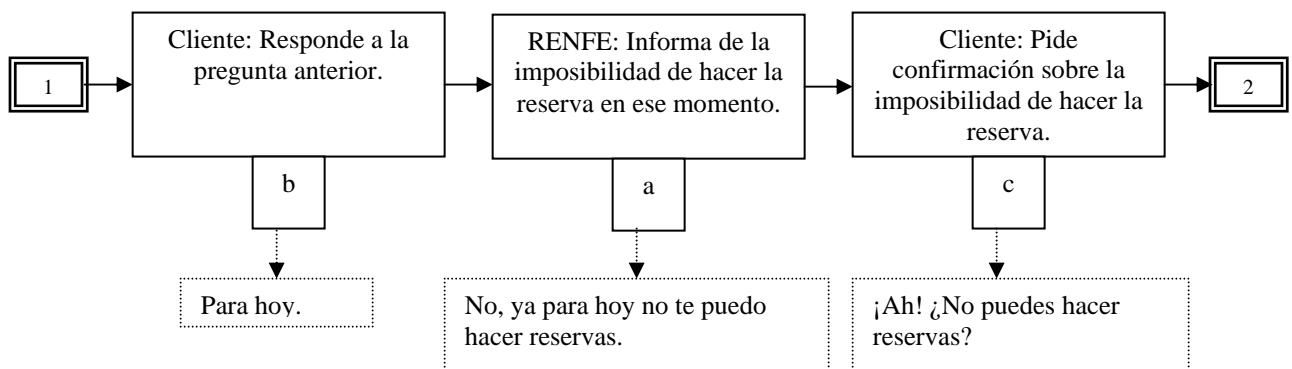
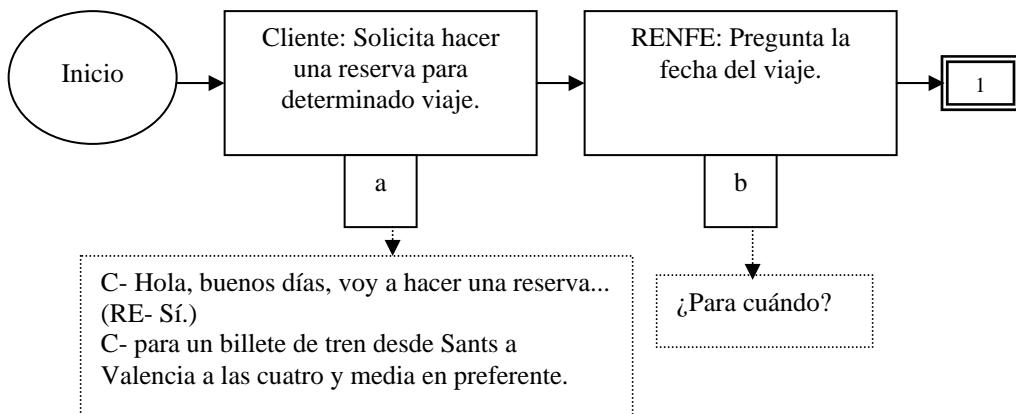
RE- Hmm...

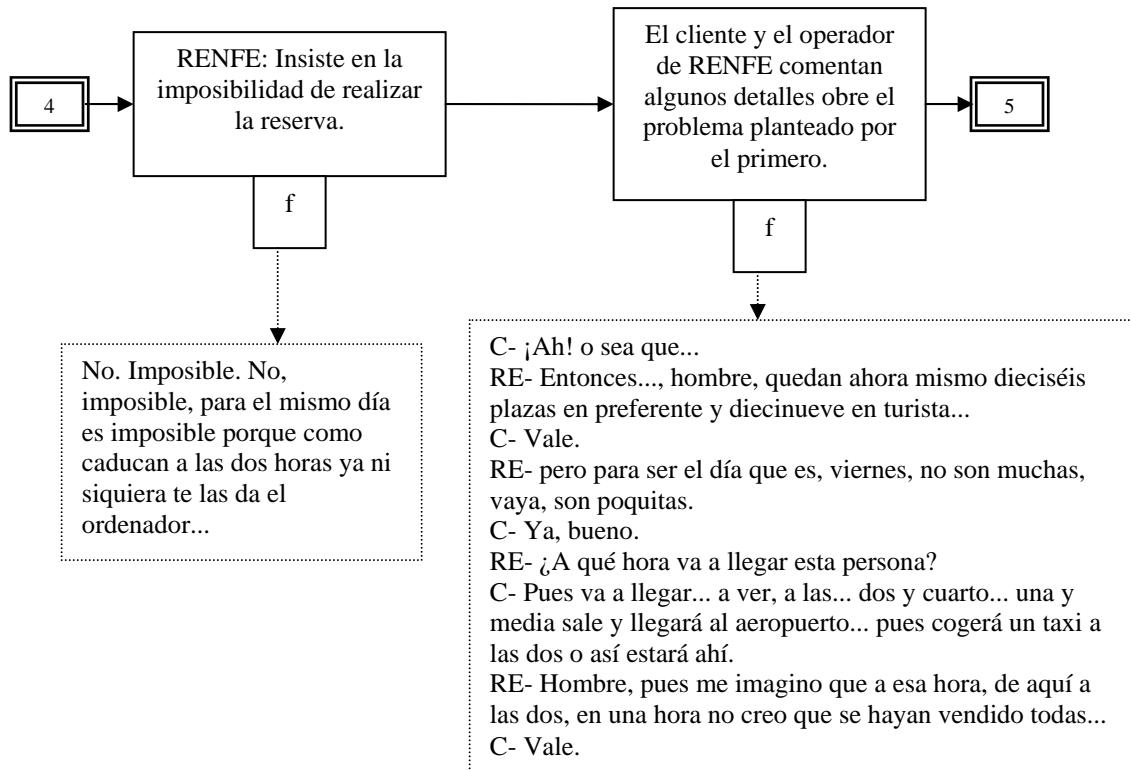
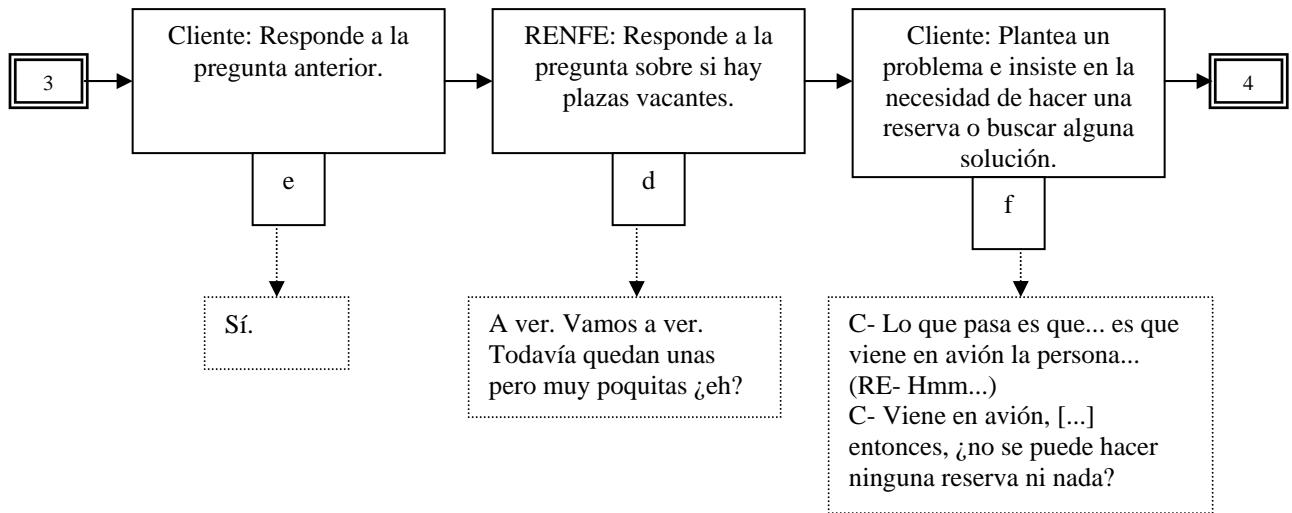
C- viene en avión, [...] entonces, ¿no se puede hacer ninguna reserva ni nada?
[Implícitamente, está pidiendo alguna solución]

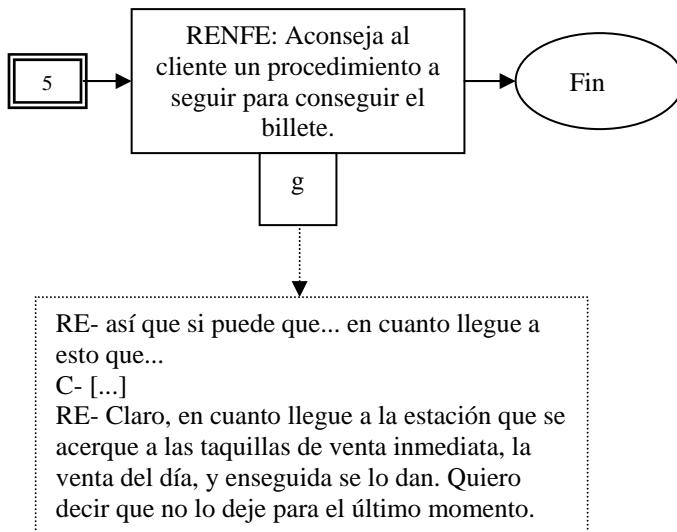
[19/12; 12 a 18]

A su vez, el operador de RENFE, en una clara actitud de colaboración, aconseja al cliente la manera más conveniente de proceder para resolverlo. Véase, a este respecto, la transcripción contenida en el recuadro f.

[19/12]







En el otro diálogo del mismo grupo, debido a una información incorrecta obtenida con anterioridad por el cliente, un viajero se va a encontrar en determinada estación sin poder continuar su viaje porque no existe el tren con el que había supuesto que podría enlazar. De nuevo el operador de RENFE, intentando subsanar el error de la mejor manera posible, facilita al cliente el teléfono de la estación a la que llegará el viajero y en la podrán proponerle un itinerario alternativo para proseguir su viaje:

C- ¡Ah! Pues, es que... Bueno, ayer llamamos a RENFE y nos dijeron que circulaba todos los días excepto el sábado.

(...)

C- Claro, es que el chico ha salido ahora ya para Almería para buscar el tren y no hay manera de avisarlo.

(...)

RE- Ya, ya. A ver, espera un momentito, por favor ¿eh? Dime una cosita. Llegará a Almería mismo a la estación ¿sobre qué hora? ¿más o menos?

C- Pues mira, ha salido a las cuatro y media...

RE- De...

C- y me parece que tiene como media hora, cuarenta y cinco minutos.

RE- ¿Piensas que sobre las cinco cuarenta más o menos esté en la estación de Almería?

C- Sí.

RE- Bueno, pues allí a las cinco cuarenta, por ejemplo, hay un tren regional que va hasta la población de Moreda...

C- Ahá.

(...)

RE- ¿eh?, o sea, que si te puedes comunicar con él de alguna forma... O él ya me imagino que se enterará en la estación.

(...)

C- Yo creo que sí.

RE- Sí ¿verdad? Vale, porque...

C- Entonces para avisarlo a él... es que me parece que no lleva móvil ni nada...

RE- Hmm...

C- para llamar a la estación de Almería...

RE- Ahora... ahora te consigo el teléfono y te... te lo doy, a ver si puedes hablar con el jefe de estación de allí que le pueda avisar por la megafonía si es posible, ¿entiendes?

[19/34; 14 a 59]

5.2.8. MODELO 8

A este modelo pertenecen diálogos en los que se deben buscar combinaciones de trenes para hacer un itinerario complicado. En el siguiente, el cliente empieza preguntando los horarios para realizar determinado viaje y podemos suponer que la respuesta que obtiene no se ajusta a sus expectativas (solo hay un tren disponible para la fecha en la que quiere viajar) y esto le obliga a ir tomando decisiones sin tiempo para reflexionar. Cuando conoce este dato el cliente se pregunta si tal vez habría dificultades para encontrar plaza, lo que introduce algunos comentarios sobre el tema:

C- Y [...] al haber solo uno igual hay problema incluso de sacarlo, tendría que sacarlo...

RE- Hombre... si pudiera, sí. Ya que estamos espere a ver. Un momentico.

C- [...] además el puente y ahora...

RE- No, hombre, no, no. No crea, el puente ¿eh? Precisamente lo celebran más los viajeros marchando el viernes. El sábado yo sinceramente pienso que... no creo que haya mucha... Ahí está. Aquí lo malo es que ¿cuándo quiere...? ¿cuándo piensa volver?

[26/5; 20 a 23]

El comentario anterior, como vemos, suscita una nueva pregunta: la fecha de la vuelta y la posible dificultad para obtener plaza en dicha fecha. Entonces descubrimos que la vuelta no es directa al lugar donde se inició el viaje, sino que el cliente pretende hacer escala en una población intermedia. Esto significa que hay que buscar una combinación de trenes con la que se pueda realizar el trayecto origen - destino1 - destino2 para el viaje de regreso. En los diálogos de este grupo, un comentario o una respuesta hacen que aparezca un problema con el que no se había contado y para el que hay que buscar solución: a) solo hay un tren; b) quizás esto signifique que hay que reservar plaza, considerando además la fecha del viaje,

C- Y [...] al haber solo uno igual hay problema incluso de sacarlo, tendría que sacarlo...

RE- Hombre... si pudiera, sí. Ya que estamos espere a ver. Un momentico.

c) dicha fecha podría plantear problemas para el regreso,

RE- (...); cuándo quiere...? ¿cuándo piensa volver?

C- ¿La vuelta? La vuelta sería... a ver, el domingo, pero vamos que es a Zaragoza y que...

[26/5; 23 a 24]

d) el regreso no es directo, sino pasando por una población intermedia,

RE- Pero ¿qué le diría? ¿parando por Zaragoza?

C- Sí, sí, a Zaragoza.

[26/5; 27 a 28]

e) esto significa que hay que buscar una combinación de trenes para poder enlazar el trayecto de regreso.

C- ¿Sabes qué horarios hay?

RE- Un momento. Pero vamos a ver. O sea, si viene de Bilbao a Barcelona y quiere pasar por Zaragoza el domingo, claro, tendrá que coger por ejemplo por la mañana, a las diez de la mañana en Bilbao, el tren que viene a Barcelona y que para en Zaragoza a las catorce cuarenta y cinco y entonces, no sé, depende el rato que quiera estarse allí en Zaragoza, por ejemplo a las sie...

C- [...] el destino, luego a la... o sea, el regreso llega a Zaragoza, entonces hay uno a las diez de la mañana el domingo...

RE- Sí, y otro es por la noche, a las diez, diez y veinte de la noche.

C- Diez y veinte [...]

RE- Sale de Bilbao, lo que pasa es que a Zaragoza llega a las cuatro de la mañana.

C- Me dice ¿a las veintidós veinte?

RE- [...] veinte y llegaría a las cuatro de la mañana.

[26/5; 30 a 37]

Es decir, los temas se van encadenando: el cierre de uno es a la vez la apertura del siguiente, a diferencia de otros esquemas ya comentados en los que se cierra un tema (el diálogo podría acabar ahí, cosa que no sucede con el modelo que estamos analizando ahora) y entonces se abre otro.

Aún encontramos otro problema: el hecho de que haya un solo tren plantea la necesidad de buscar un camino alternativo también para el viaje de ida, combinando dos trenes para realizar dicho viaje en dos etapas. Así aparece el tema V, que abarca los recuadros k - q.

Al tratar el tema de las combinaciones de trenes, aparecen a la vez demasiados datos para poder retenerlos, esto hace que el cliente tenga que pedir que dichos datos se repitan

C- Pero ¿a Logroño?

RE- Salida de Zaragoza a las diecisiete cincuenta y cinco, esto le hace casi desde las cuatro hasta las seis casi en Zaragoza, dos horas, y a las veinte cero tres en Logroño.

C- ¡Uf! Espere, este no le he entendido muy bien.

RE- Sale a las doce de la estación de...

C- Sale de Barcelona a las doce, llega a Zaragoza...

RE- Quince cuarenta y uno, a las cuatro menos diez...

C- A las quince cincuenta y uno...

RE- salida diecisiete cincuenta y cinco...

C- salida a las diecisiete cincuenta y cinco...

RE- llegada a Logroño veinte cero tres.

C- llegada a Logroño a las veinte cero tres. Ya, ya, ya... Y es que ya no hay más combinaciones.

[26/5; 50 a 60]

Por otra parte, este tema suscita también la aparición de comentarios, con los que el cliente pide, de forma implícita, consejo al operador de RENFE

C- Catorce treinta. Lo malo que si retrasa ¿no?

RE- Claro, me ha dado... Porque esto me lo ha dado aquí el ordenador. Si para ir a Zaragoza en vez de coger el de las diez treinta se coge el anterior...

C- ¡Ah!, o sea...

RE- sería...

C- Me está diciendo que, como tiene prevista la llegada a las catorce quince, si se retrasa el tren...

RE- El otro sale a las catorce treinta sería... Claro, perdería... No tiene enlace. No. Coger en todo caso el que sale antes, a las ocho y media de la mañana de aquí de Barcelona...

C- Sí. No, ese no podría.

RE- No podría.

C- Sí. Es que salimos de aquí ya a las nueve donde estamos...

RE- Ya. Pues... Pues ya te digo... Es que este de las diez y media solo hay un cuarto de hora en Zaragoza.

C- Claro, es que eso... Y si llega un poco tarde... Entonces diez y media que sale a las doce y media, directamente a Logroño ¿no?

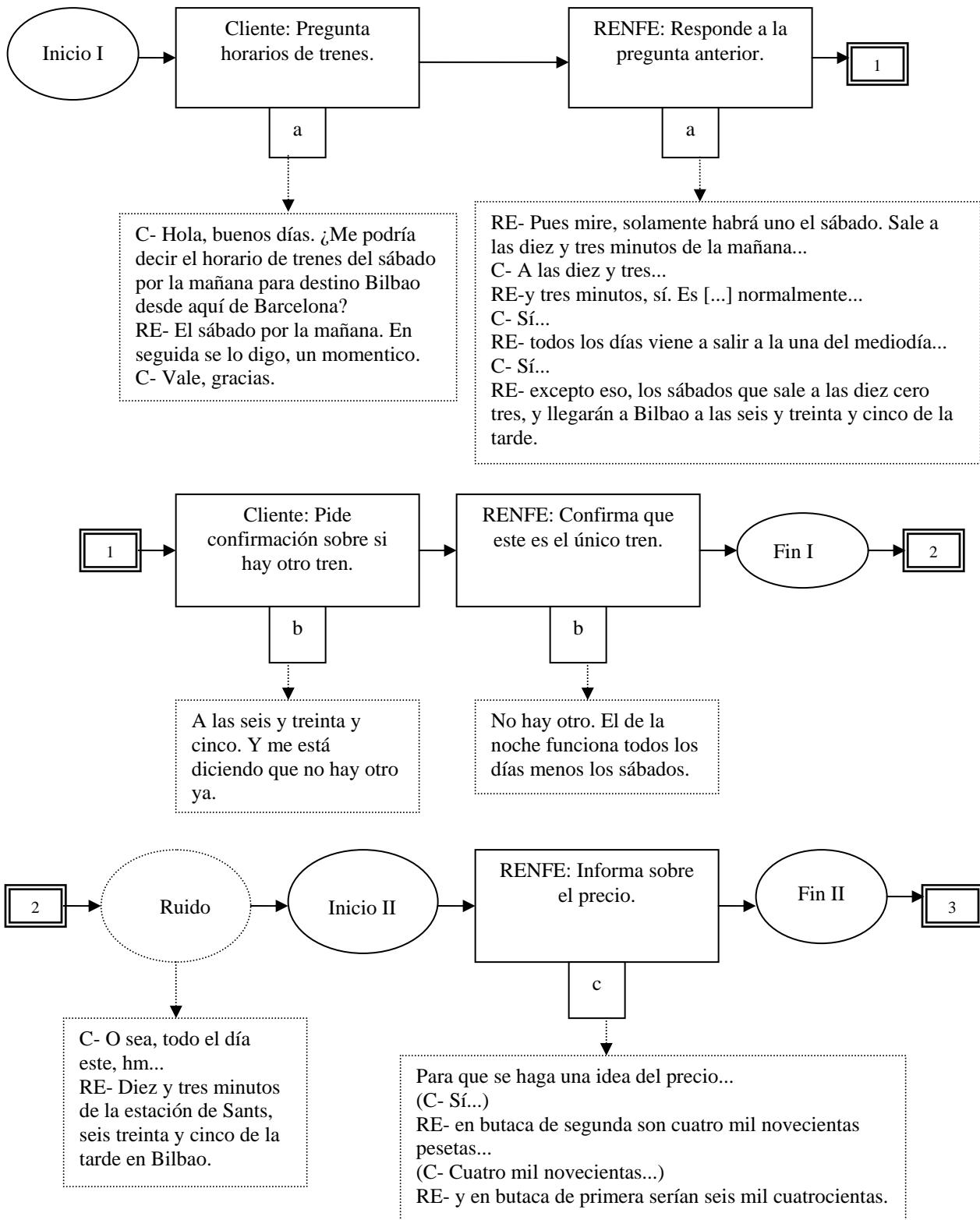
[26/5; 64 a 74]

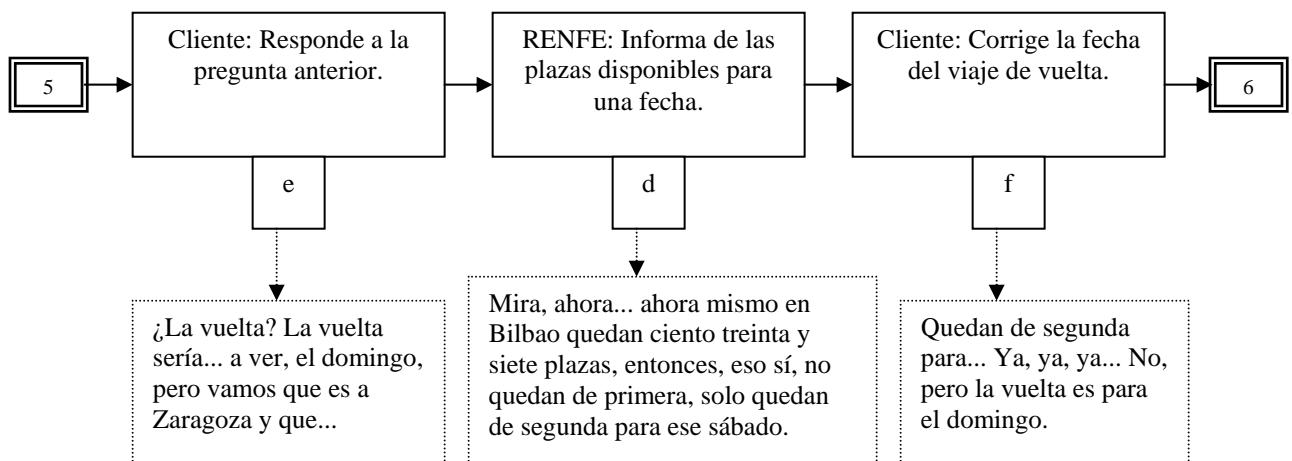
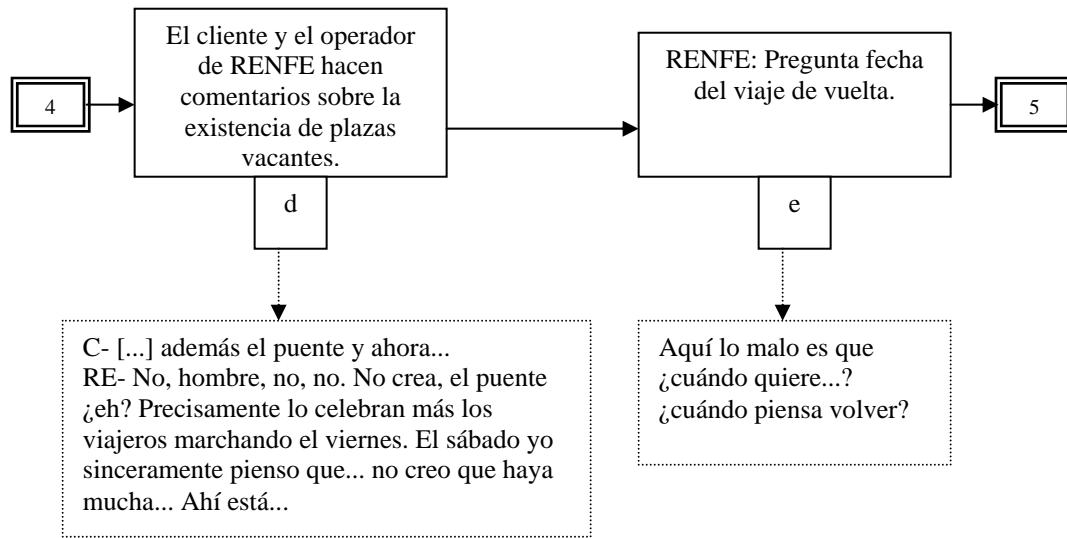
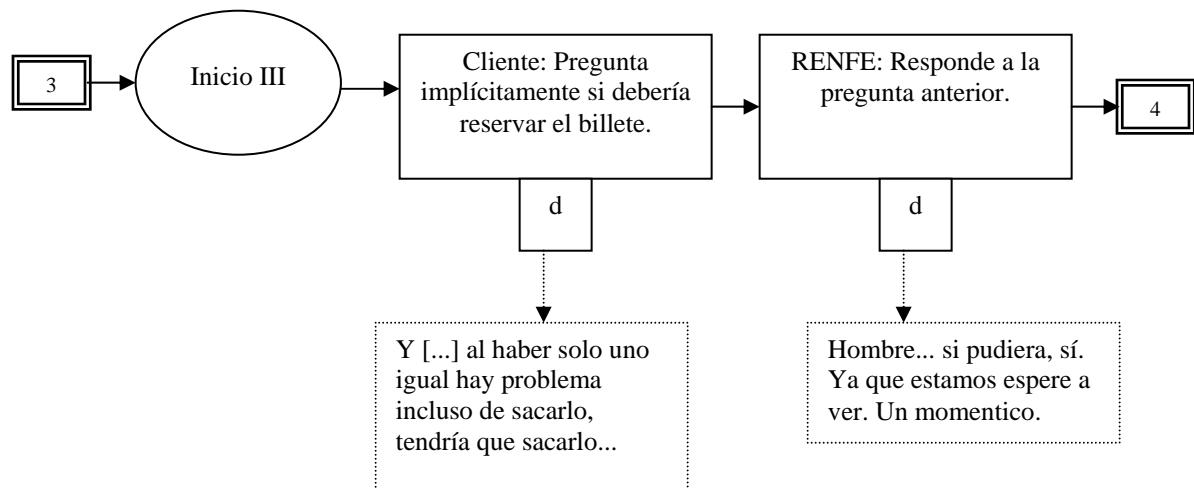
Estas dos características, la profusión de datos y la presencia de comentarios, hacen que un mismo tema se extienda durante muchos turnos de palabra.

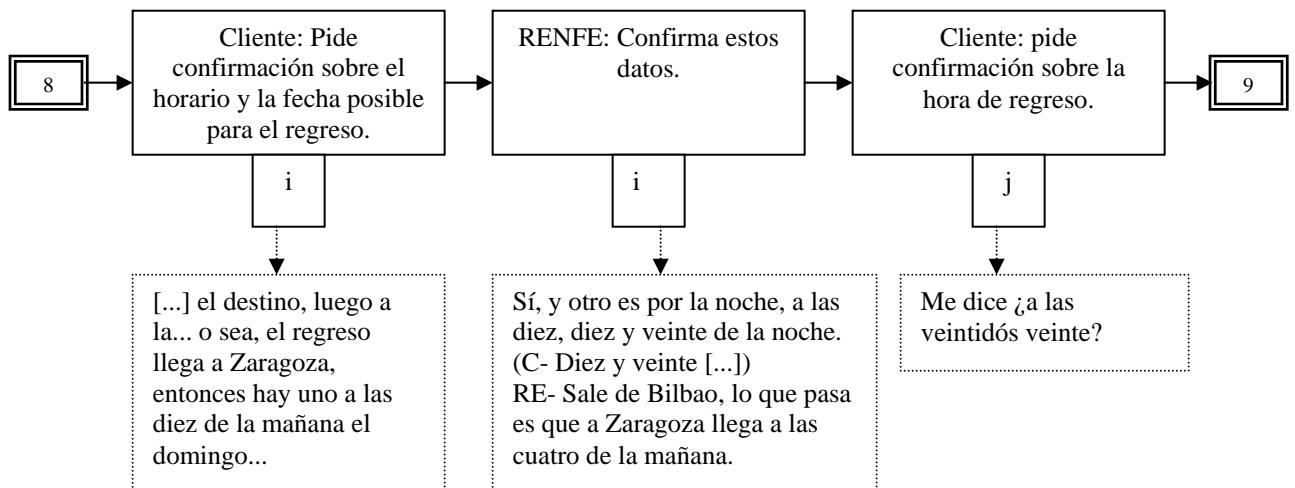
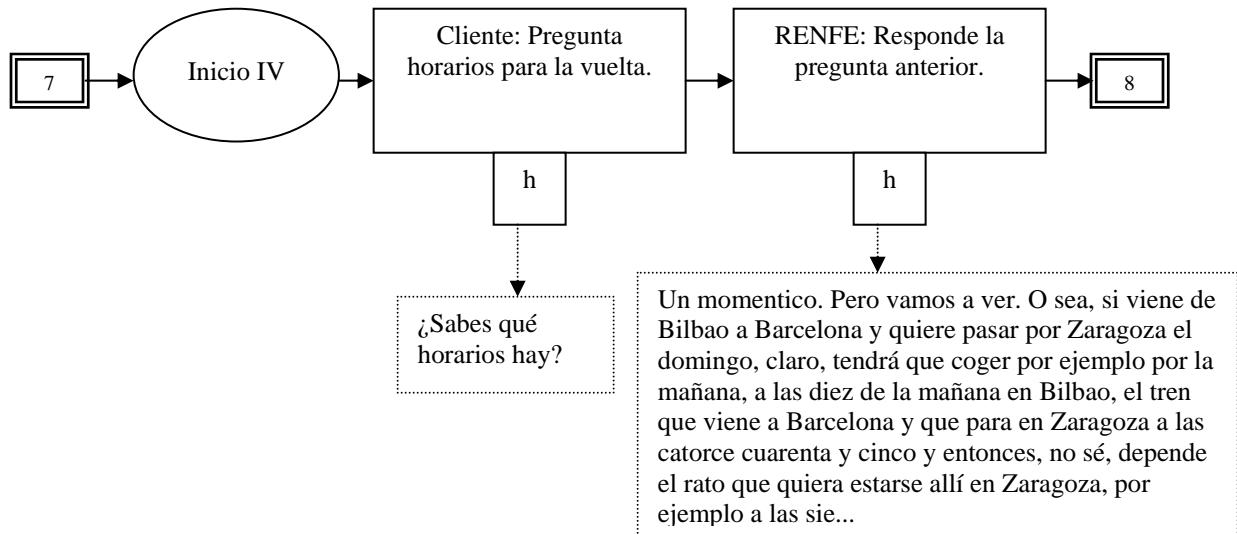
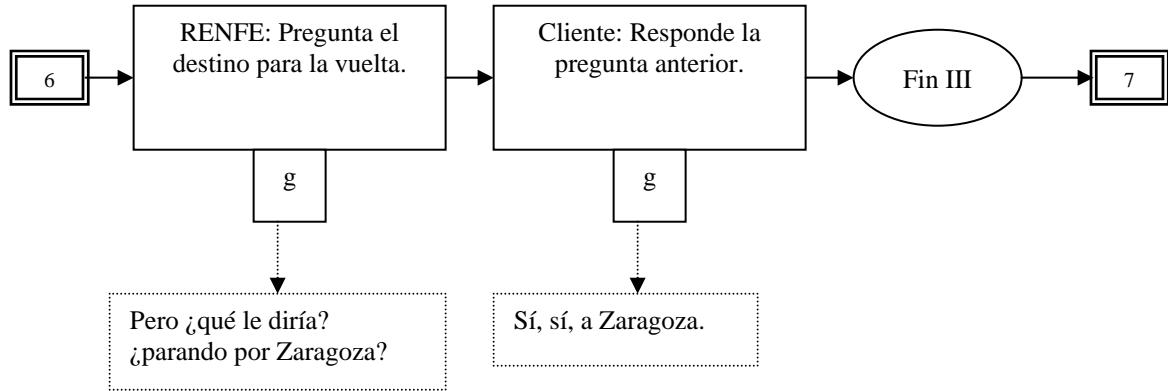
No queremos dejar de destacar en el diálogo que estamos comentando la presencia de información no solicitada (véase el tema II): el operador de RENFE amplía la respuesta que espera el cliente con los precios posibles del viaje. No obstante, esta información adicional no es extensa, por lo que no la sentimos como una digresión dentro de la conversación y como una de sus características

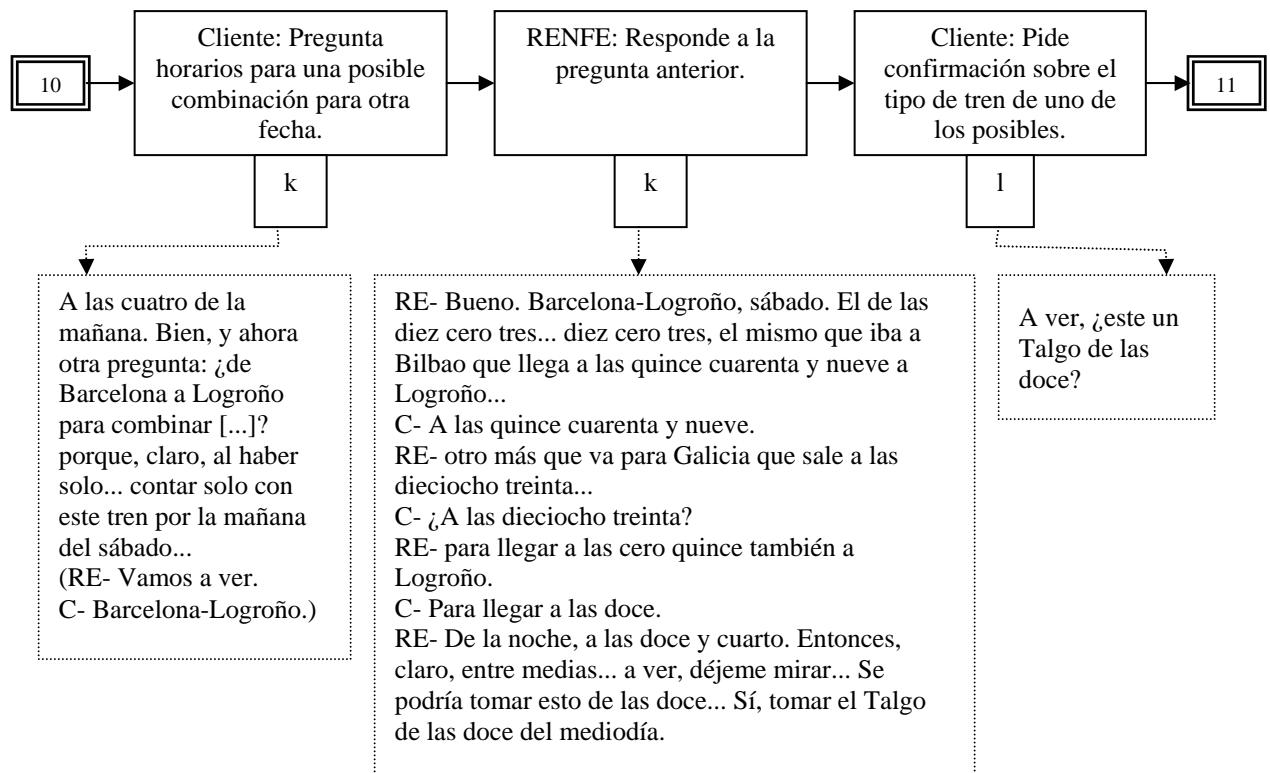
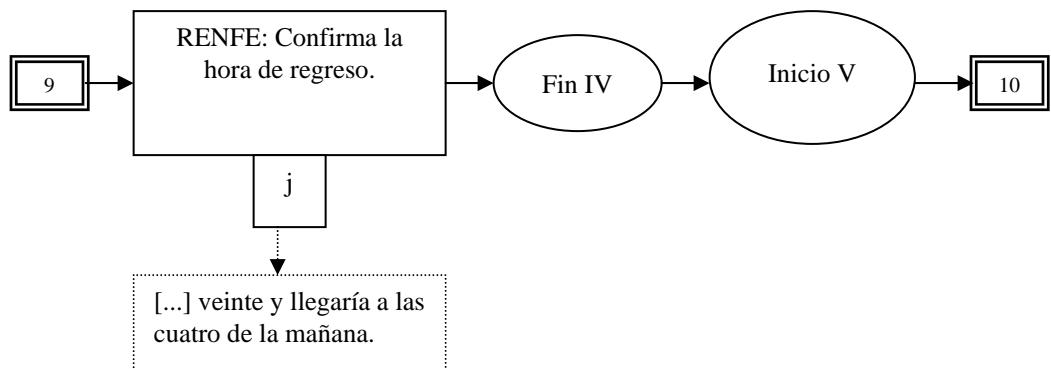
definitorias, a diferencia de lo que ocurre con los diálogos del grupo 3, en los que este es el rasgo más llamativo.

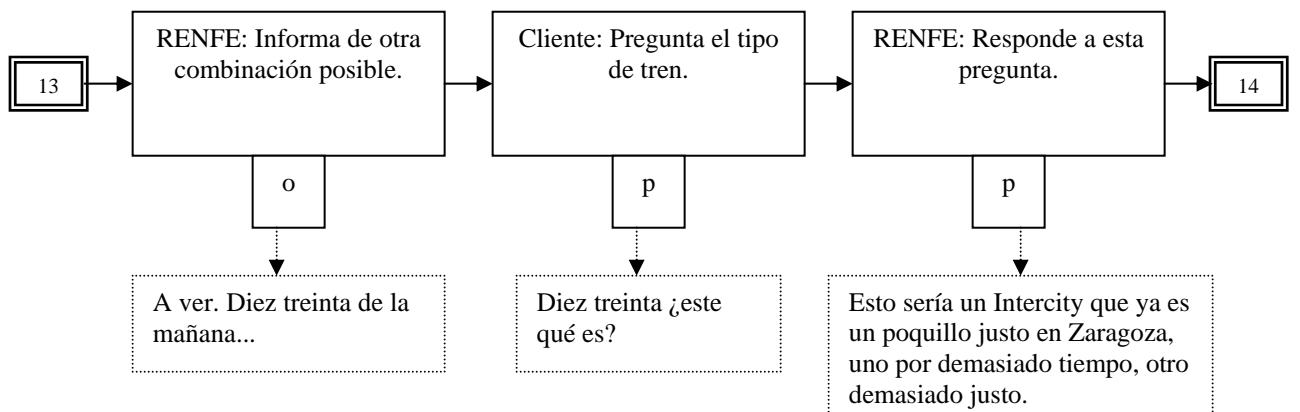
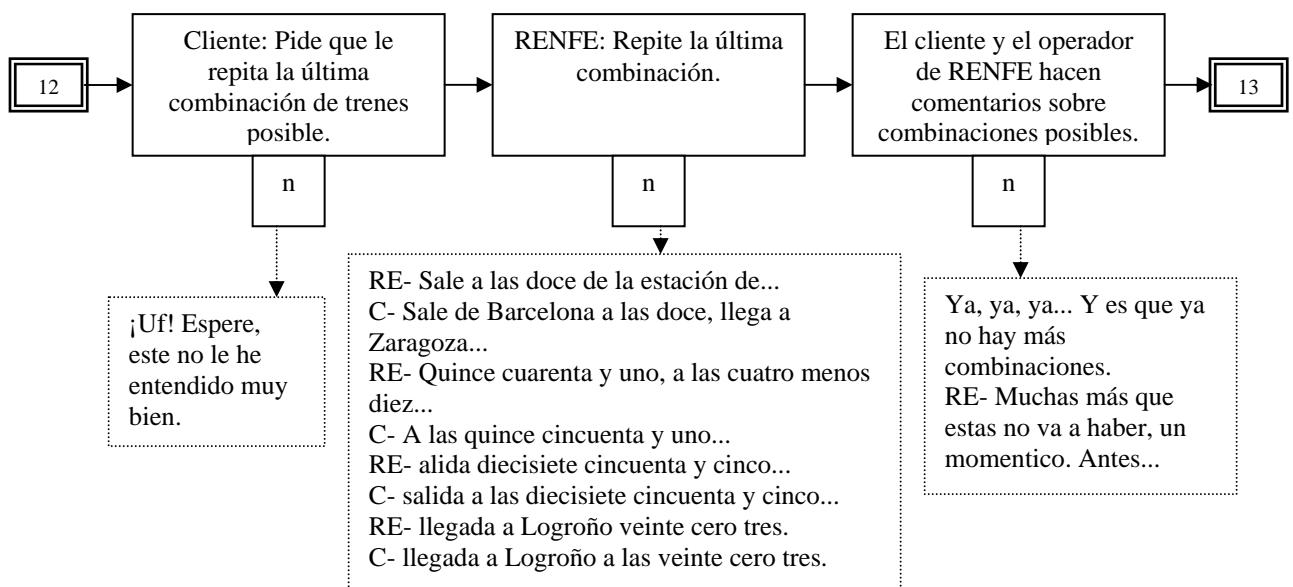
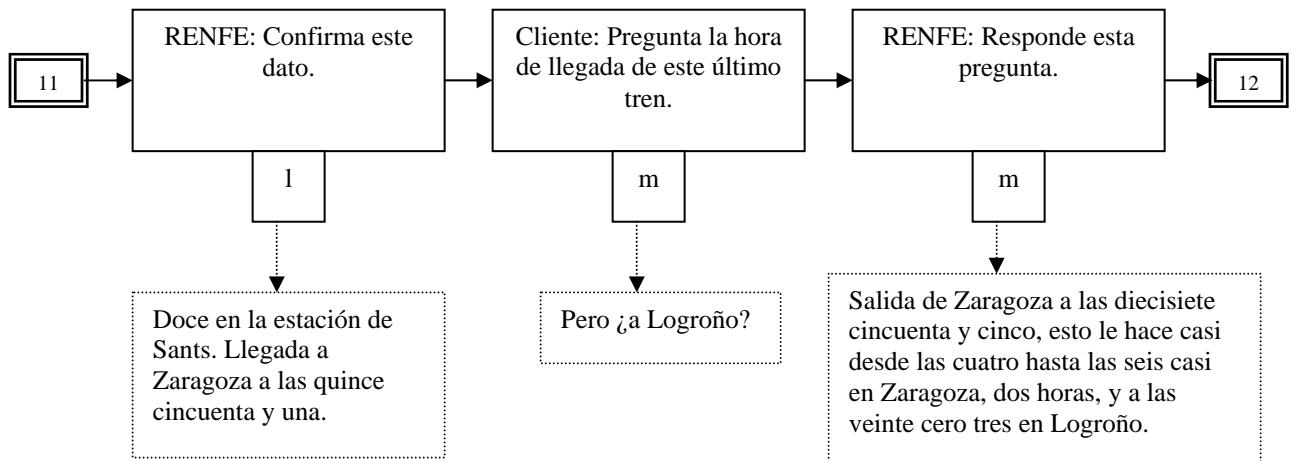
[26/5]

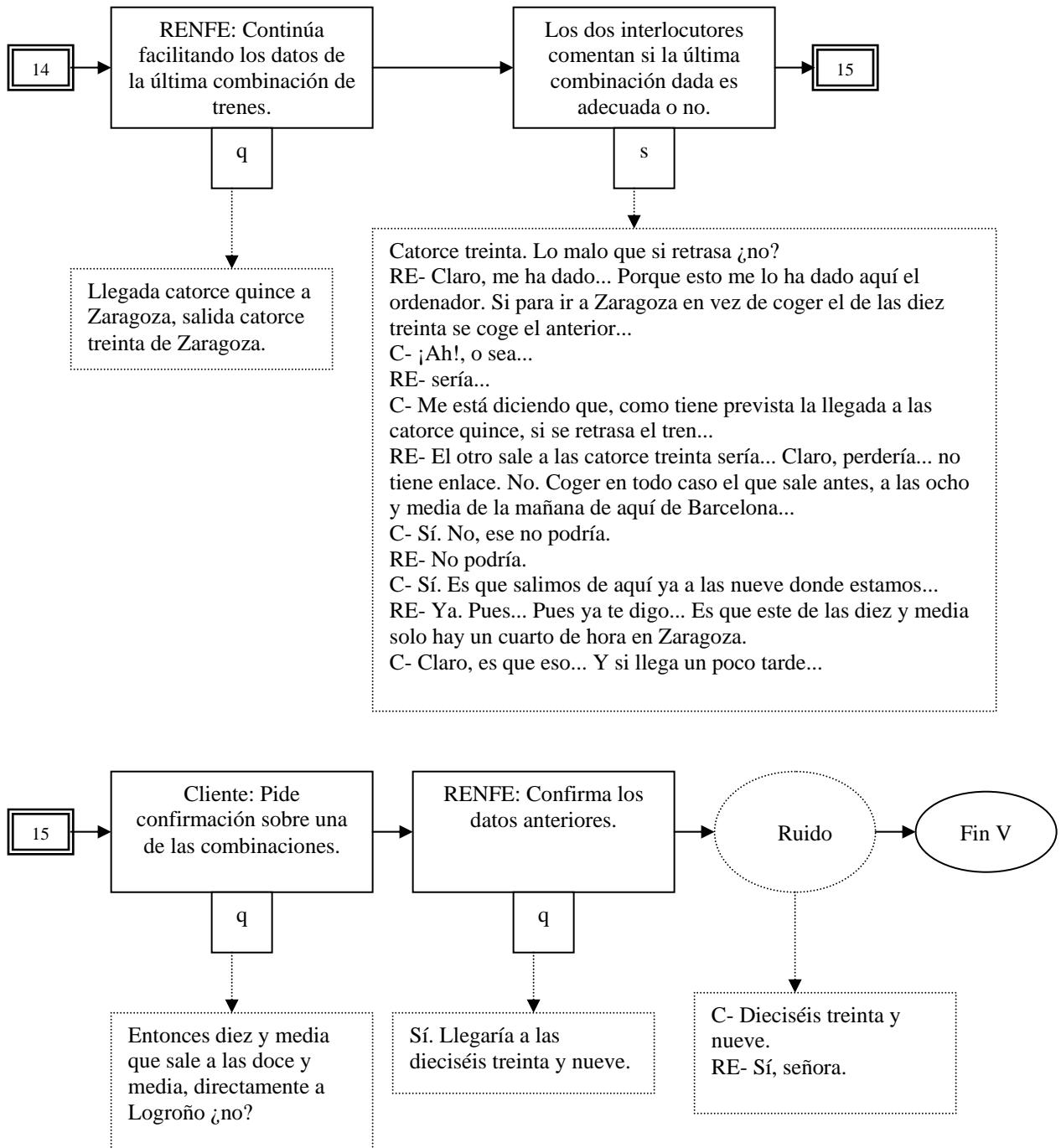












Como hemos podido ver en el diálogo 26/5 los temas que lo componen se van encadenando (no sucediendo, como en otros modelos) y se extienden durante muchos turnos de palabra. Esto se debe a que es necesario resolver los problemas que plantea la necesidad de satisfacer un itinerario complicado, que es lo que caracteriza a este octavo grupo al que pertenecen 2 diálogos, es decir, el 1,22% del total.

5.2.9. MODELO 9

La característica de este modelo de diálogo, del que encontramos un solo ejemplo, es que el cliente no tiene información suficiente sobre todos los detalles del viaje que quiere hacer, por lo que, ante determinadas preguntas, solo puede dar respuestas poco precisas. Por ejemplo:

RE- Ya. Hombre ¿sabe ya para qué tren... en qué tren quiere viajar?

C- Bueno, de día, claro.

RE- Ya... No...

C- De día a...

RE- En el Talgo o...

C- Pues el Talgo será, no sé.

RE- Como quiera.

C- [...] sí que es el Talgo.

[19/41;13 a 20]

El operador de RENFE tiene que ampliar la información para que la conversación pueda continuar con éxito:

RE- Hay el Talgo que sale a las ocho y media...

C- Sí, sí.

RE- y si no, para esas fechas saldrá el Torre del Oro a las nueve y media también de la mañana.

[19/41; 21 a 23]

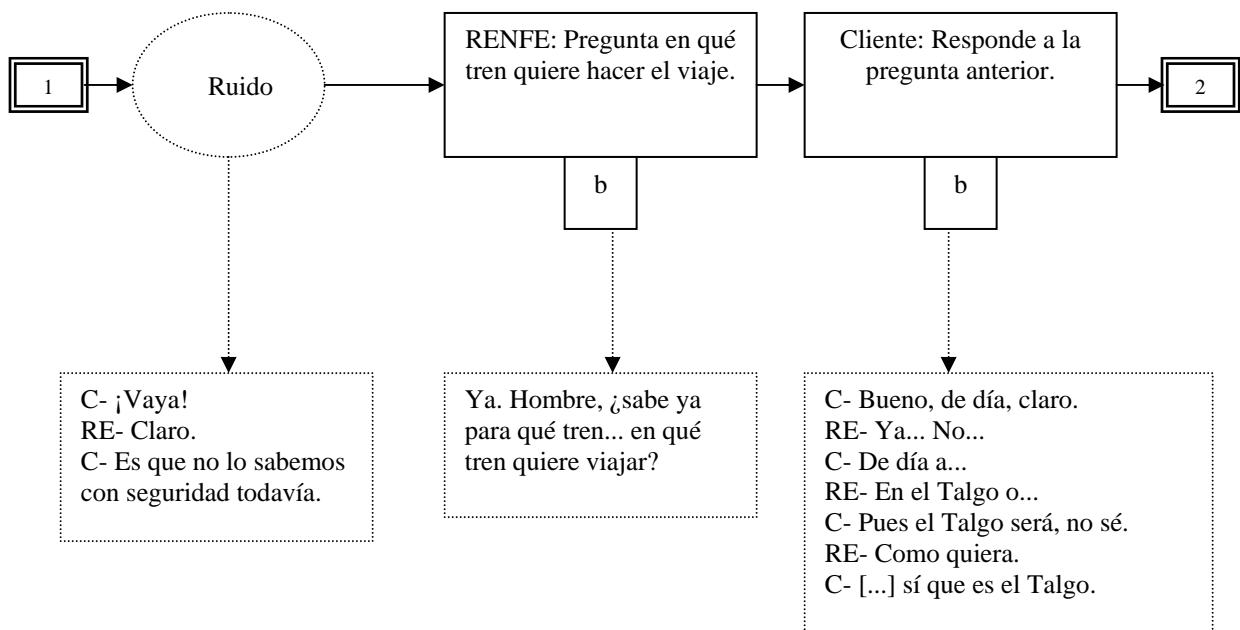
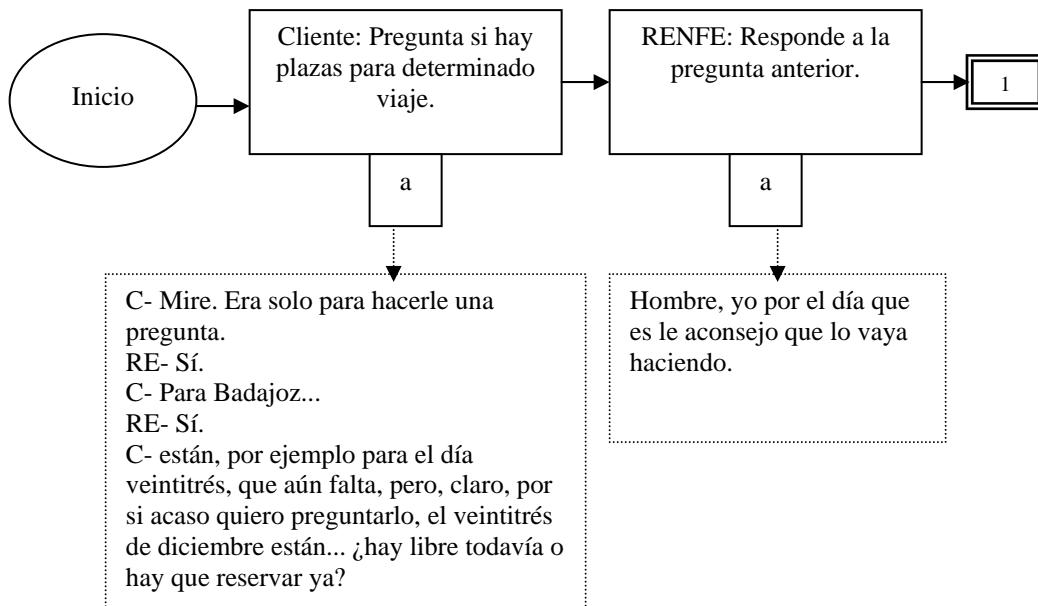
El cliente, entonces, interpreta la información recibida como una contestación afirmativa a la existencia de plazas para viajar en la fecha requerida por él:

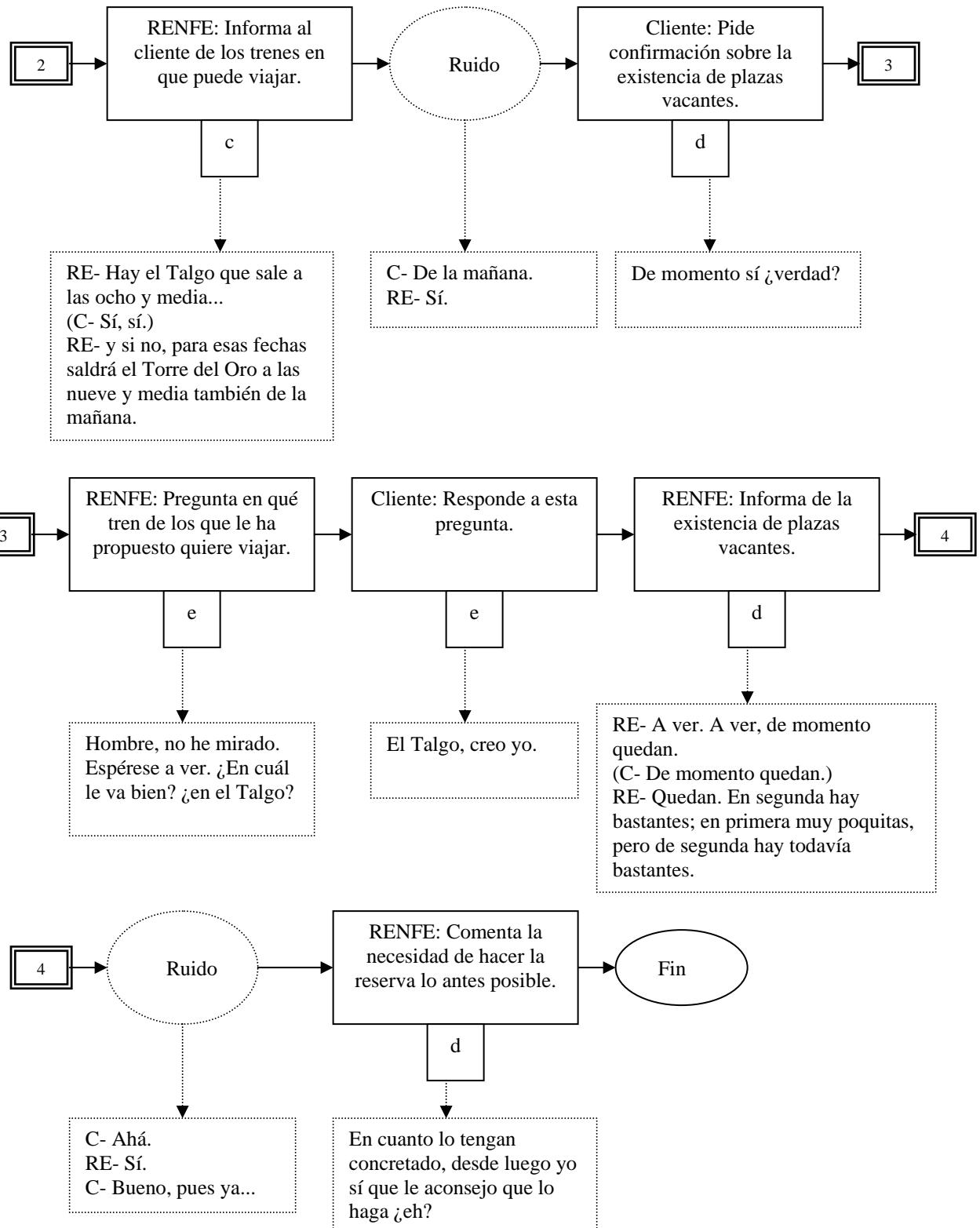
C- De momento sí ¿verdad?

[19/41; 26]

por lo que su interlocutor se ve obligado a reiterarle la pregunta sobre el tren en que quiere viajar; es como si el diálogo volviera a empezar una vez que el cliente conoce todos los datos.

[19/41]





El hecho de que el cliente no conozca todos los datos del viaje que desea realizar hace que en el esquema anterior, en vez de la secuencia: Pregunta (a) - Respuesta (a) sobre la existencia de plazas vacantes; Pregunta (b) - Respuesta (b) sobre el tren en que quiere viajar; Información (c) –hay plazas vacantes o no– que tendríamos si la Respuesta (b) del cliente fuera precisa, encontremos esta otra: Pregunta(a) - Respuesta (a) sobre la existencia de plazas vacantes; Pregunta(b) - Respuesta (b) –imprecisa– sobre el tren en que quiere viajar; Información sobre los trenes posibles (c); Petición de confirmación de la existencia de plazas vacantes (d); Pregunta (e) - Respuesta (e) –precisa– sobre el tren en que quiere viajar; Respuesta (d) sobre la existencia de plazas.

5.2.10. MODELO 10

Como vemos en el esquema siguiente, el diálogo que analizamos ahora se puede dividir en dos partes: primero el cliente pregunta si hay plazas vacantes para realizar un viaje y, una vez comprobado que sí, se trata el tema de una posible reserva de billetes. La primera parte de la conversación transcurre sin tropiezos, sin embargo hacia la mitad de la segunda parte empiezan a surgir malentendidos, los interlocutores van impacientándose y, al final, el diálogo se convierte en un claro ejemplo de conversación desafortunada, hasta el punto de que el cliente cuelga el teléfono interrumpiendo así la comunicación.

Podríamos decir que todo va más o menos bien hasta que el operador de RENFE descubre que no hay plazas de las características requeridas por el cliente:

RE- No fumador ¿no?
C- No, no, no, no, fumador.
RE- ¿Fumadores?
C- Sí.
RE- Pues en segunda no hay plazas.
C- En segunda en fumadores no hay plazas.
RE- No, ni en fumadores.

[26/12;63 a 69]

Aquí encontramos un pequeño indicio del problema [parafraseando el texto resaltado en negrita, no hay plazas ni en fumador ni en fumador (?)]. Podríamos interpretar, por el contexto, que en realidad se trata de un error sin consecuencias y que podemos dar por supuesto que el operador de RENFE ha querido decir “No, ni en no fumadores”, sin embargo, cuando parece que está claro que el cliente puede hacer el viaje de ida en segunda clase y fumador, el operador de RENFE tiene que consultar este dato:

C- Para el cinco, sí. [es decir, para el viaje de ida]

RE- Ahá.

C- ¿Y...? ¿Y se puede fumar en el bar o...?

*RE- Hombre, claro, saliendo afuera... Espérese que no sé si hay en fumador, se lo miro.
No, no queda nada en segunda.*

[26/12; 72 a 75]

Su respuesta (en negrita), que interpretamos como una afirmación, no es veraz. Además, empieza a impacientarse:

C- En segunda no queda nada en fumador. ¿Y en primera?

RE- En primera. Le ponemos a la vuelta en primera ¿no?

[26/12; 76 a 77]

Y un poco más adelante:

C- No sé, ya si acaso...

RE- Se lo piensa y me dice algo ¿eh?

[26/12; 90 a 91]

con lo que intenta terminar la conversación. Cuando por fin el cliente se decide a reservar el billete de ida, resulta que todavía no está claro que para este viaje haya plazas de fumadores, como creímos hasta ahora:

C- ¿Vale?, porque ¿fumadores hay en...?

RE- No lo sé, tengo que pedirlo.

[26/12; 96 a 97]

Y a partir de aquí todo va de mal en peor:

RE- En fumador no hay ¿eh?

C- A ver, ¿en primera?

RE- En primera ¿la ida?

C- No, la vuelta...

RE- Sí.

[26/12; 99 a 103]]

En este fragmento es cuando se dan cuenta de que no se están entendiendo, así que el cliente empieza una exposición de la información que ha obtenido hasta ahora para intentar reconducir el diálogo. Esta exposición es la que hace que se aclare el

malentendido, pero para entonces el cliente está enfadado: después de una conversación larga descubre que no están hablando desde los mismos supuestos, y cuelga sin más:

*C- me dices que no hay fumadores ¿vale?
RE- En segunda no hay nada, ni en fumador ni en no fumador.
C- ¡Ah! ¡La vuelta no hay nada ni en fumador ni en no fumador!
RE- Ya se lo he dicho, que solamente en primera no fumador.
C- ¡Ah! Solamente en primera no fumador para el día ocho.*

[26/12; 104 a 108]

Hay que hacer notar, por otra parte, que la actitud de su interlocutor no ha sido muy amable desde el principio, cosa de la que no podemos dejar constancia aquí porque se percibe en el tono, un tanto impaciente, como ya hemos apuntado, del operador de RENFE. Encontramos un ejemplo en una respuesta no muy cortés dada al cliente:

*C- No, pero... A ver, yo estoy segura que voy a hacer... Yo estoy segura que voy a coger este tren, lo que no estoy segura si me va a dar tiempo a ir a buscarlo antes de cuarenta y ocho horas ¿entiende? [...]
RE- Usted misma. Si quiere también está la venta telefónica que se lo llevan a domicilio.*

[26/12; 22 a 23]

Este “usted misma” es un “no me cuente sus problemas. Decídase”

Creo que podemos atribuir el fracaso de esta conversación a que los interlocutores no muestran una actitud muy colaboradora, hay algo en la forma de hablar de cada uno de ellos que le indisponen con el otro. El cliente no responde con precisión a lo que se le pregunta:

*RE- ¿Qué va a hacer ida o ida y vuelta?
C- Mira, ida en el de las veinte treinta...
RE- Sí...
C- y vuelta en...
RE- O sea, va a hacer ida y vuelta.*

[26/12; 29 a 33]

Hace preguntas poco concretas:

*RE- En primera. Le ponemos a la vuelta en primera ¿no?
C- Pero a... ¿en cuánto sube?
RE- En primera hay una diferencia de dos mil pesetas.
C- Por persona.
RE- Ahá.*

C- Y por viaje.

RE- Exacto. No, pero le podemos hacer segunda ida y primera vuelta.

C- Ya, pero ¿cuánto me subiría?

RE- O sea, ida y vuelta son unas seis mil doscientas en segunda... Unas nueve mil, casi.

[26/12; 77 a 85]

La primera intervención en negrita es interpretada como “¿Cuál es la diferencia de precio entre primera y segunda?”, cuando, según parece por la segunda intervención que hemos resaltado, se refiere al precio total del viaje.

Interrumpe la intervención de su interlocutor o la tarea que está realizando:

RE- Sí, un segundo le tomo los datos. Venga. Entonces era, me ha dicho, en el de las veinte treinta.

C- Sí.

RE- El quince...

C- ¿Van numerados los asientos?

RE- Sí.

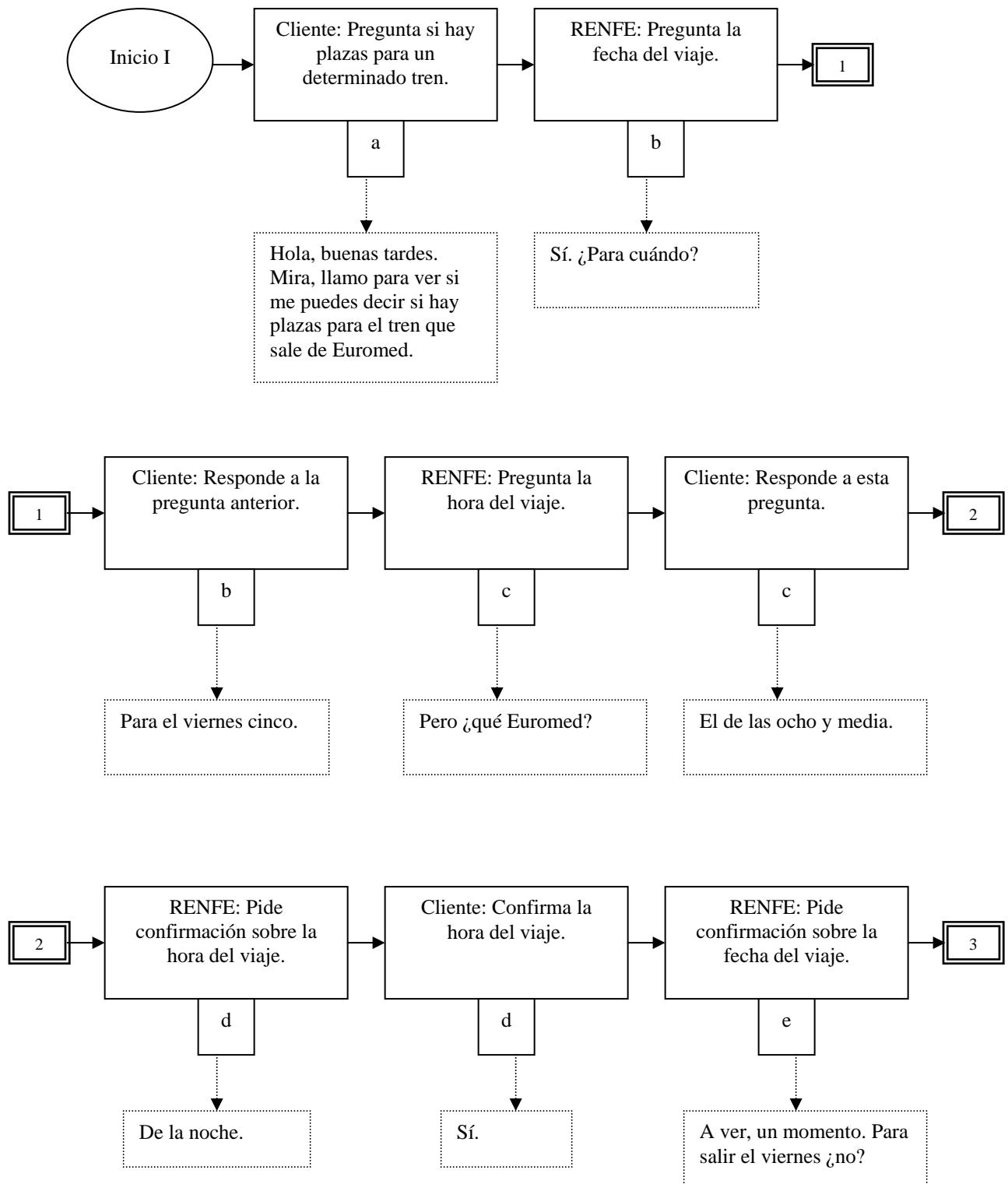
C- Pues dos que sean juntos.

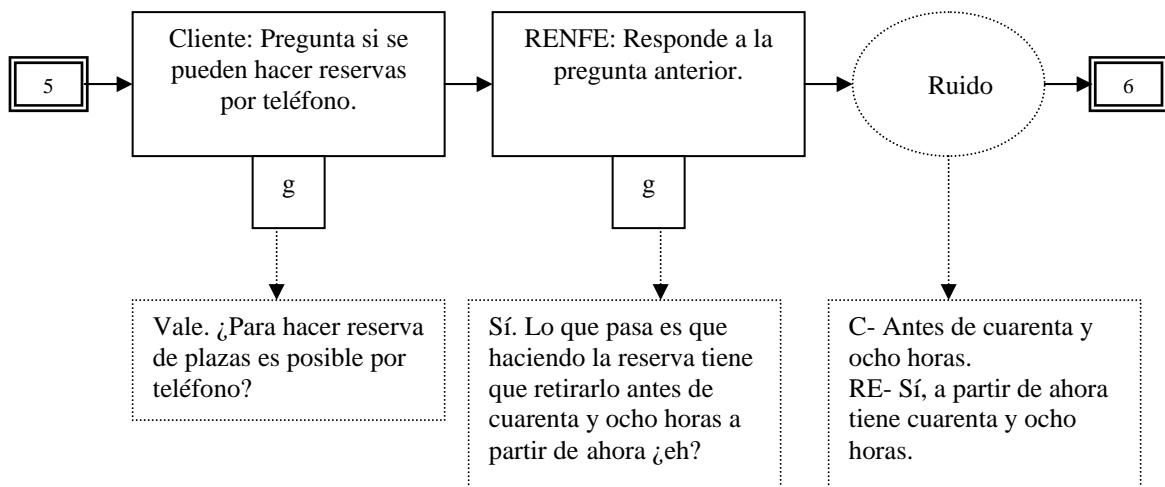
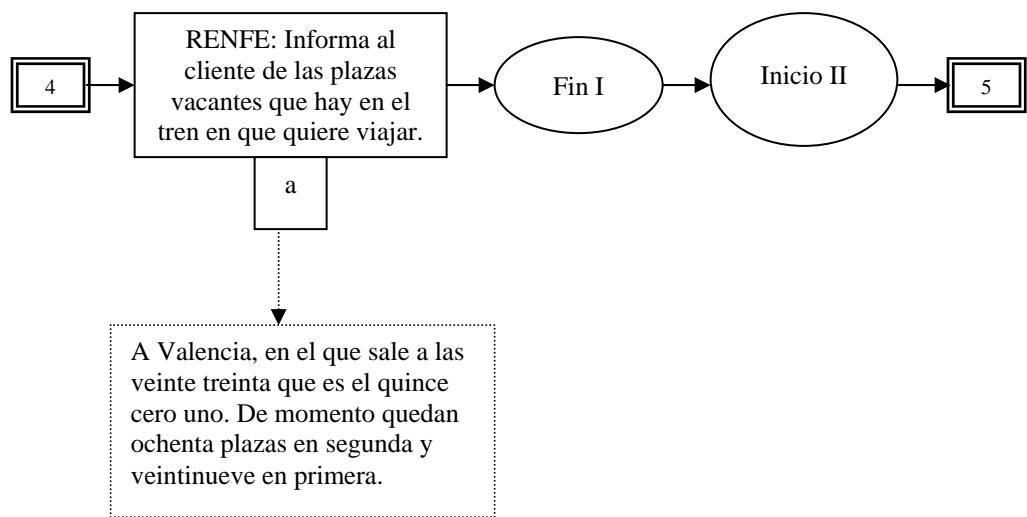
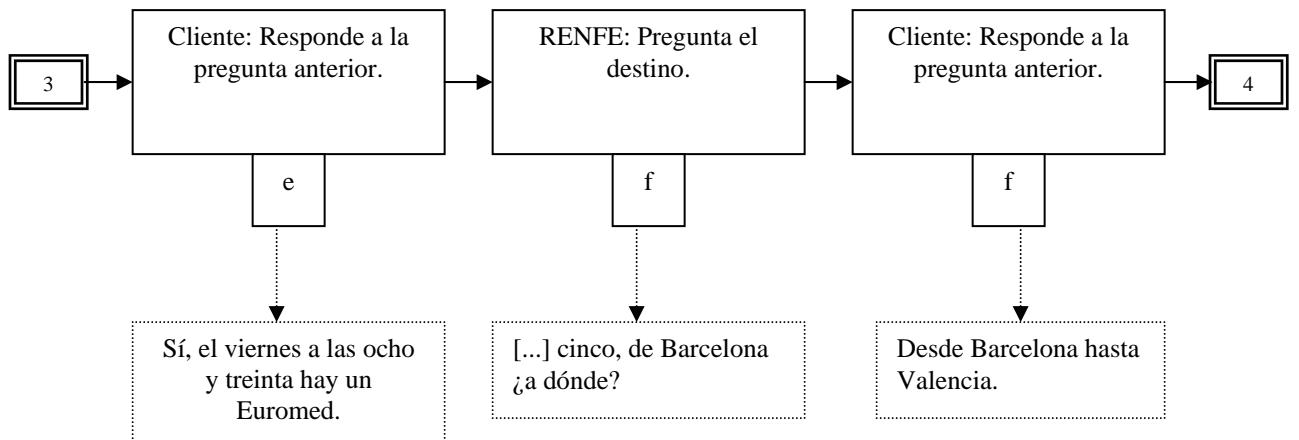
RE- Cero uno. Me ha dicho que se va ¿el día? ¿cinco?

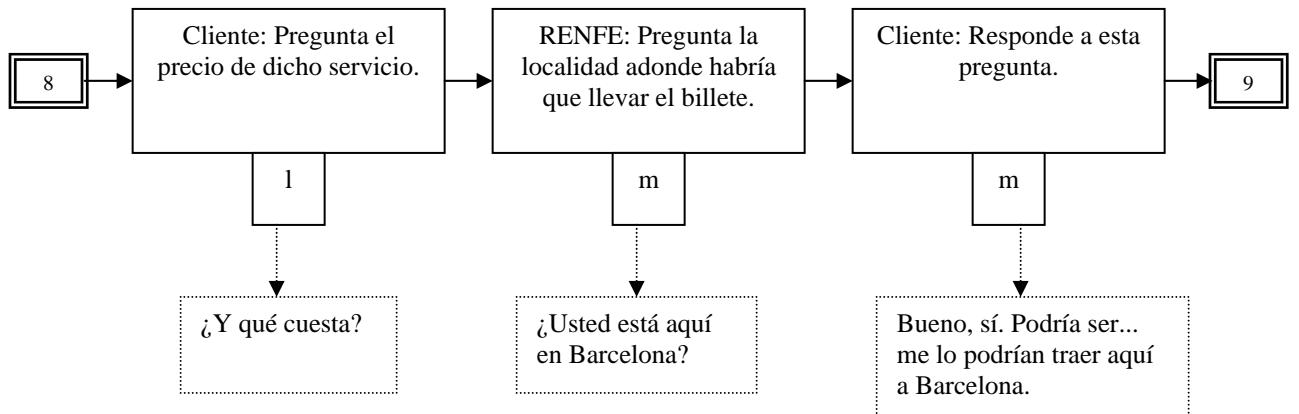
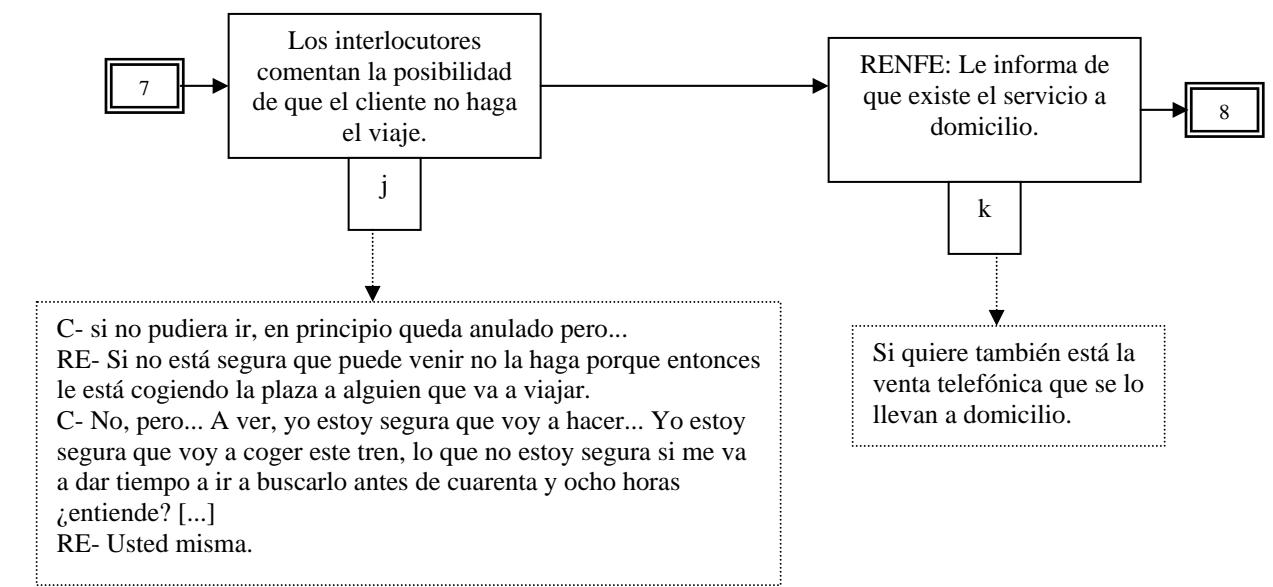
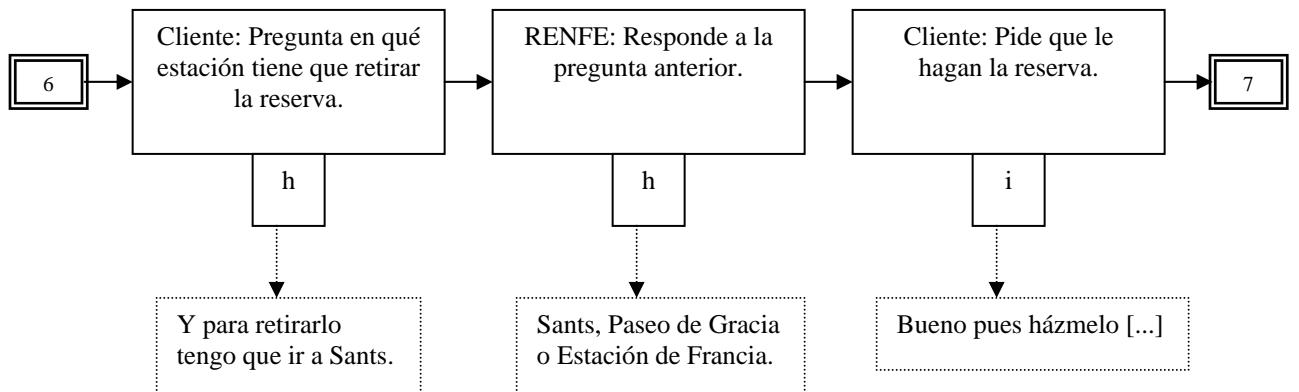
[26/12; 37 a 43]

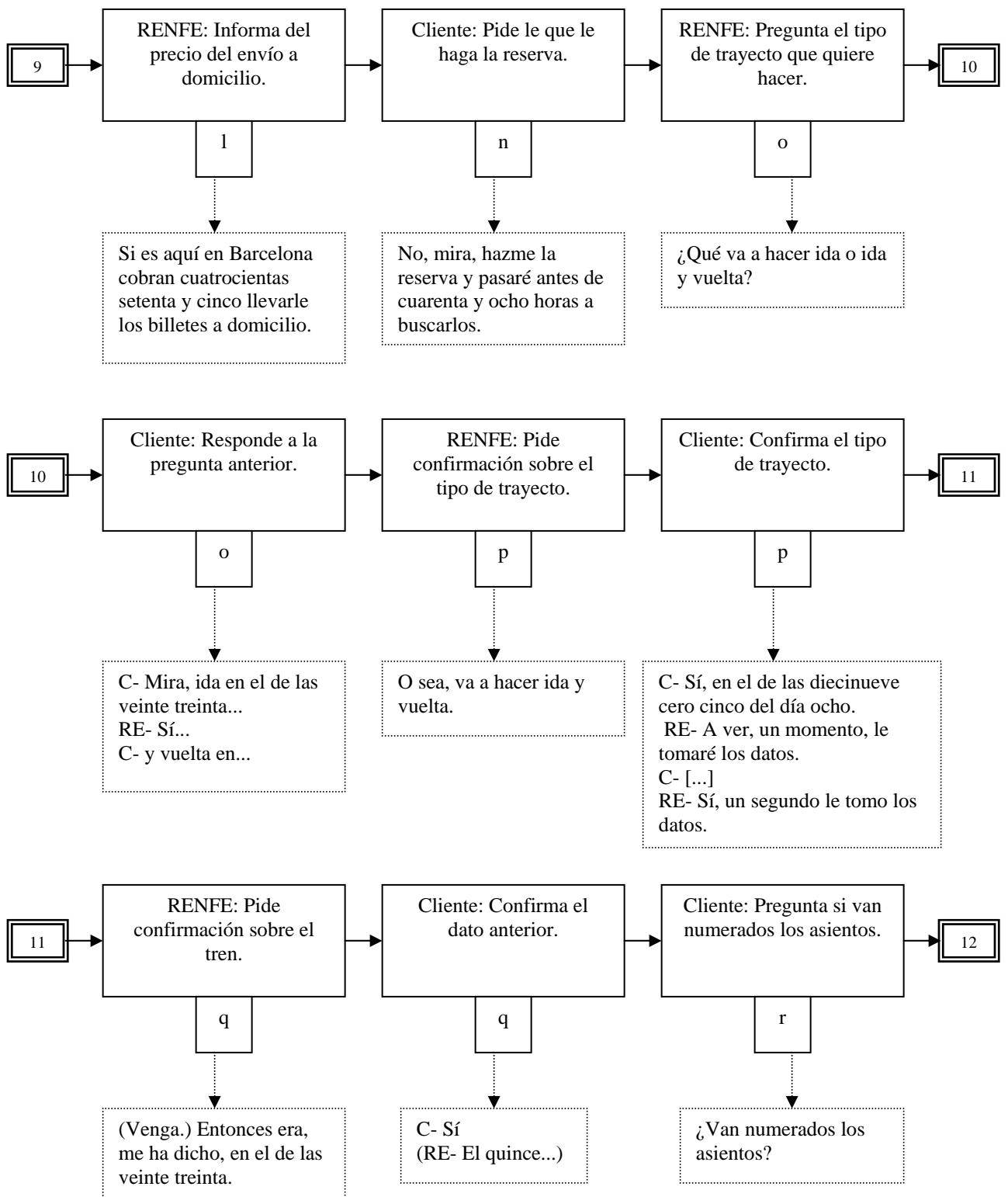
El operador de RENFE, como señalamos antes, muestra una actitud poco cortés y un tanto impaciente. Además, parece que parte de la idea, infundada, de que el cliente quiere billete de no fumador, ya que manifiesta sorpresa cuando le dice lo contrario, por lo que, probablemente, haya ido interpretando la información que ha ido obteniendo hasta ese momento de forma sesgada. Puede que esta sea la causa del malentendido acerca de la existencia o no de plazas de fumadores, que convierte la conversación en un diálogo de sordos, y hace que se alargue innecesariamente para no alcanzar ningún objetivo al final.

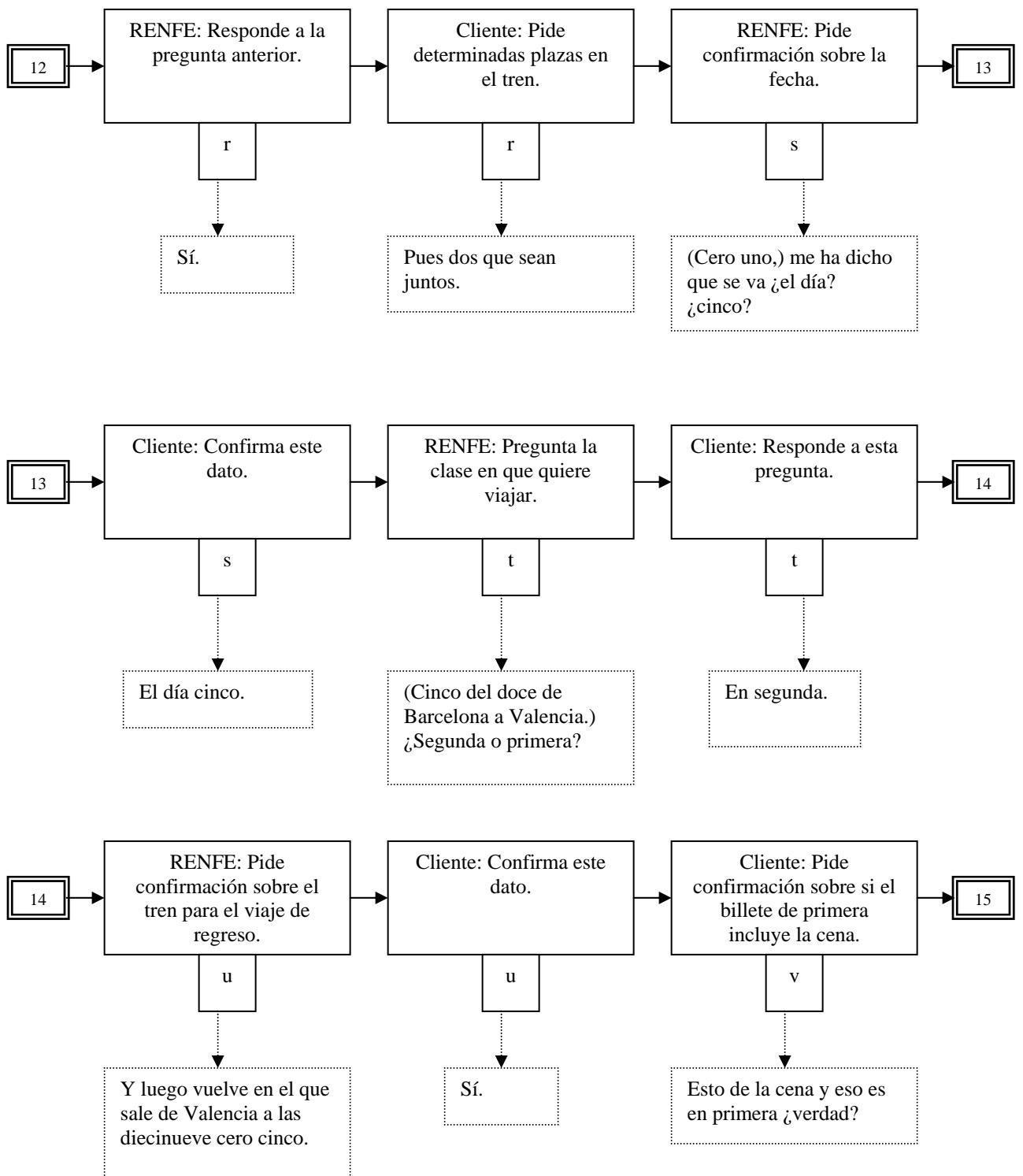
[26/12]

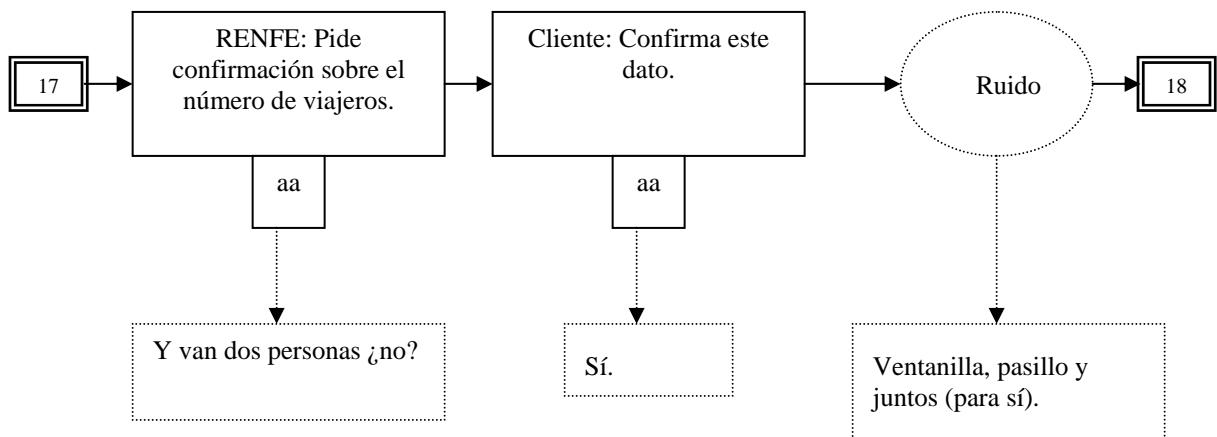
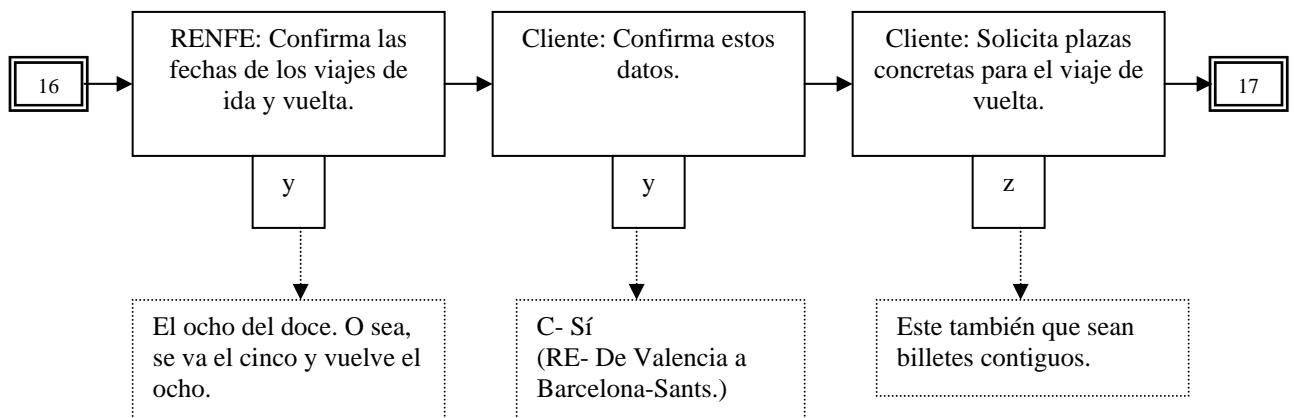
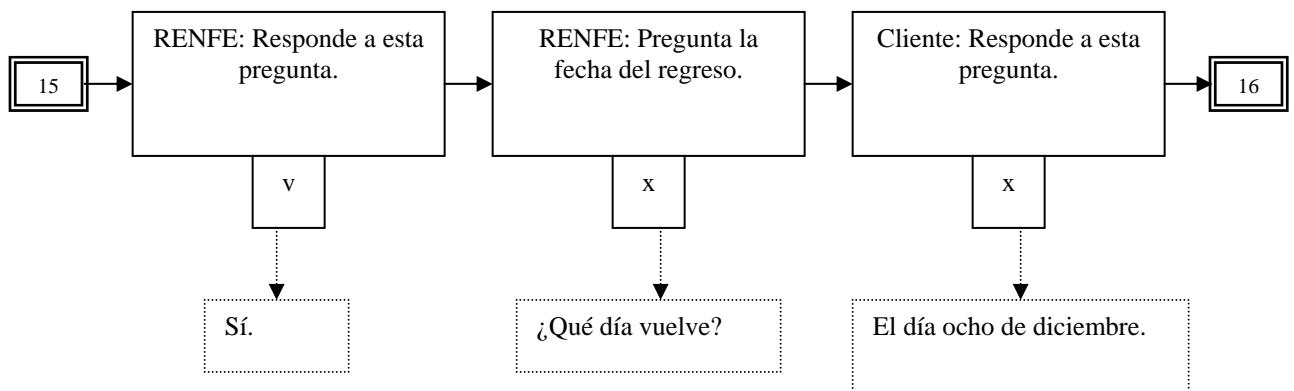


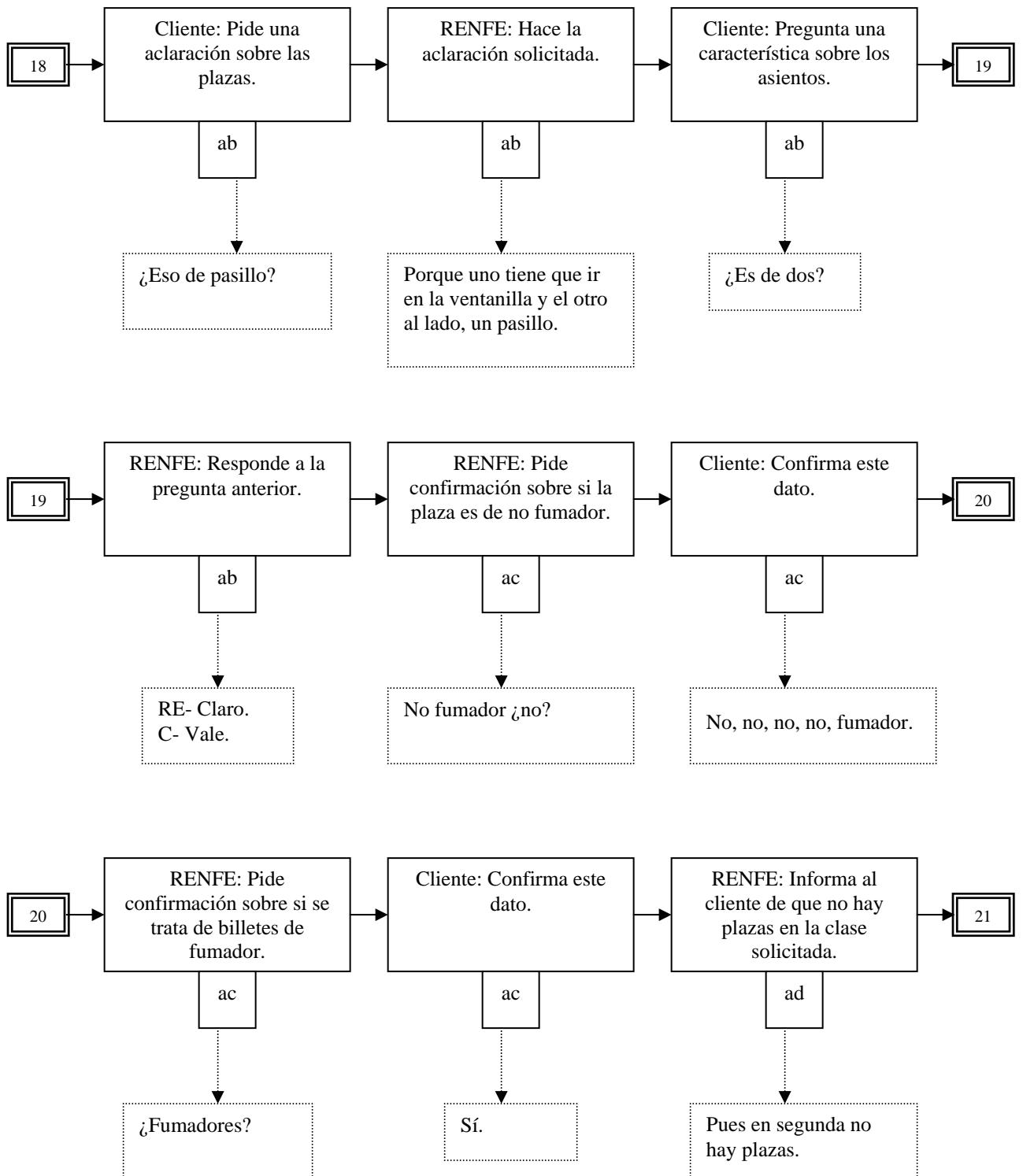


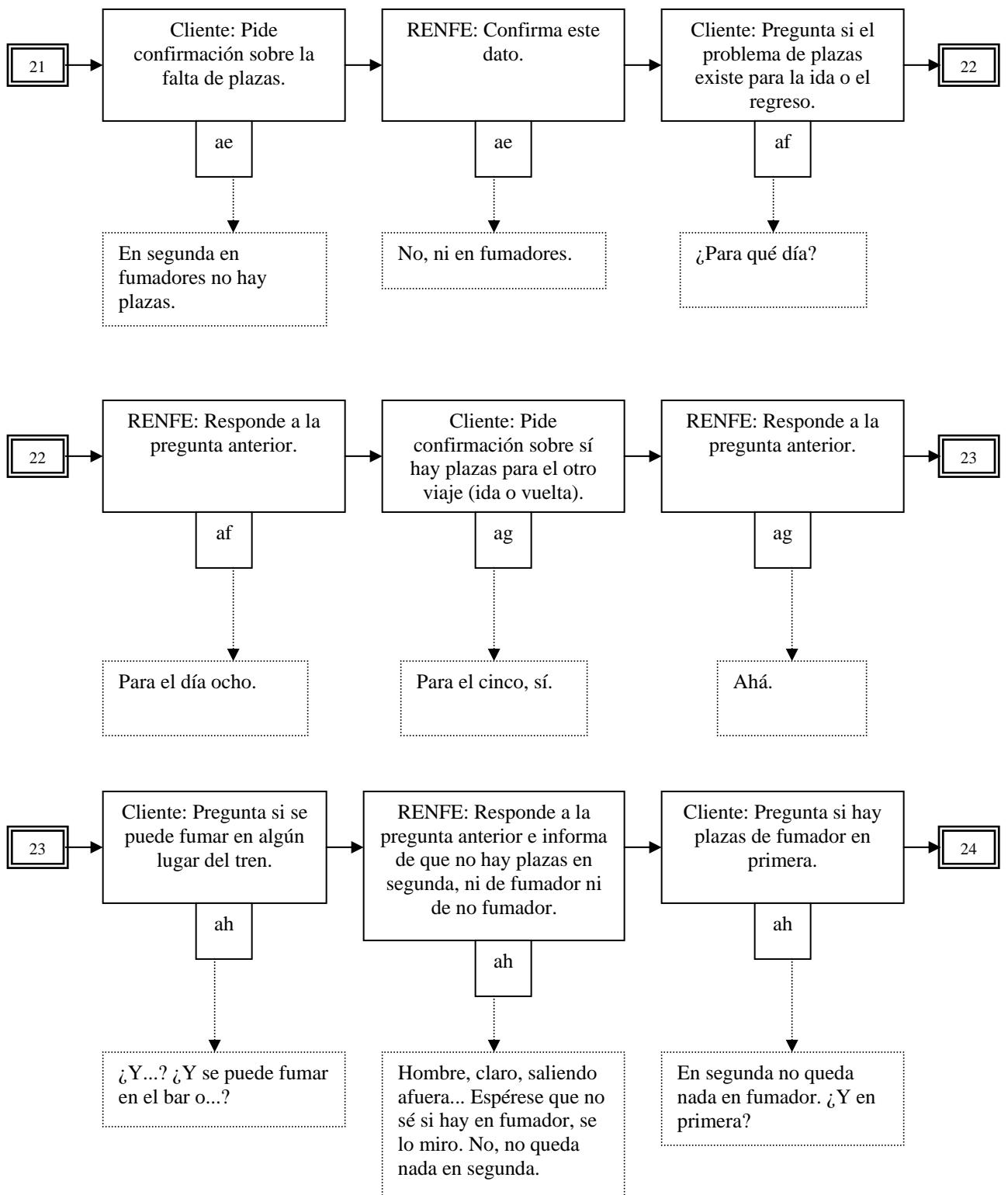


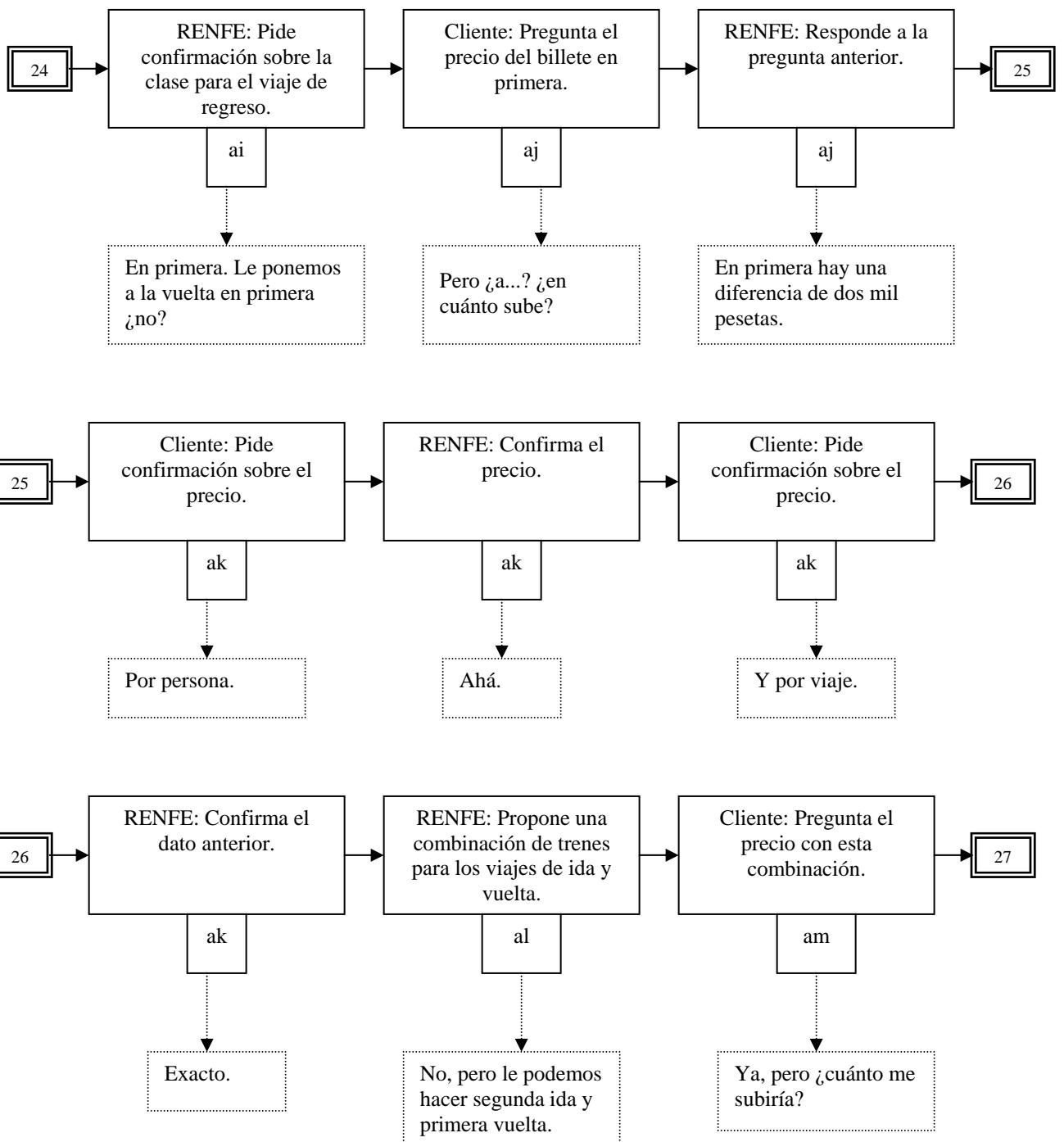


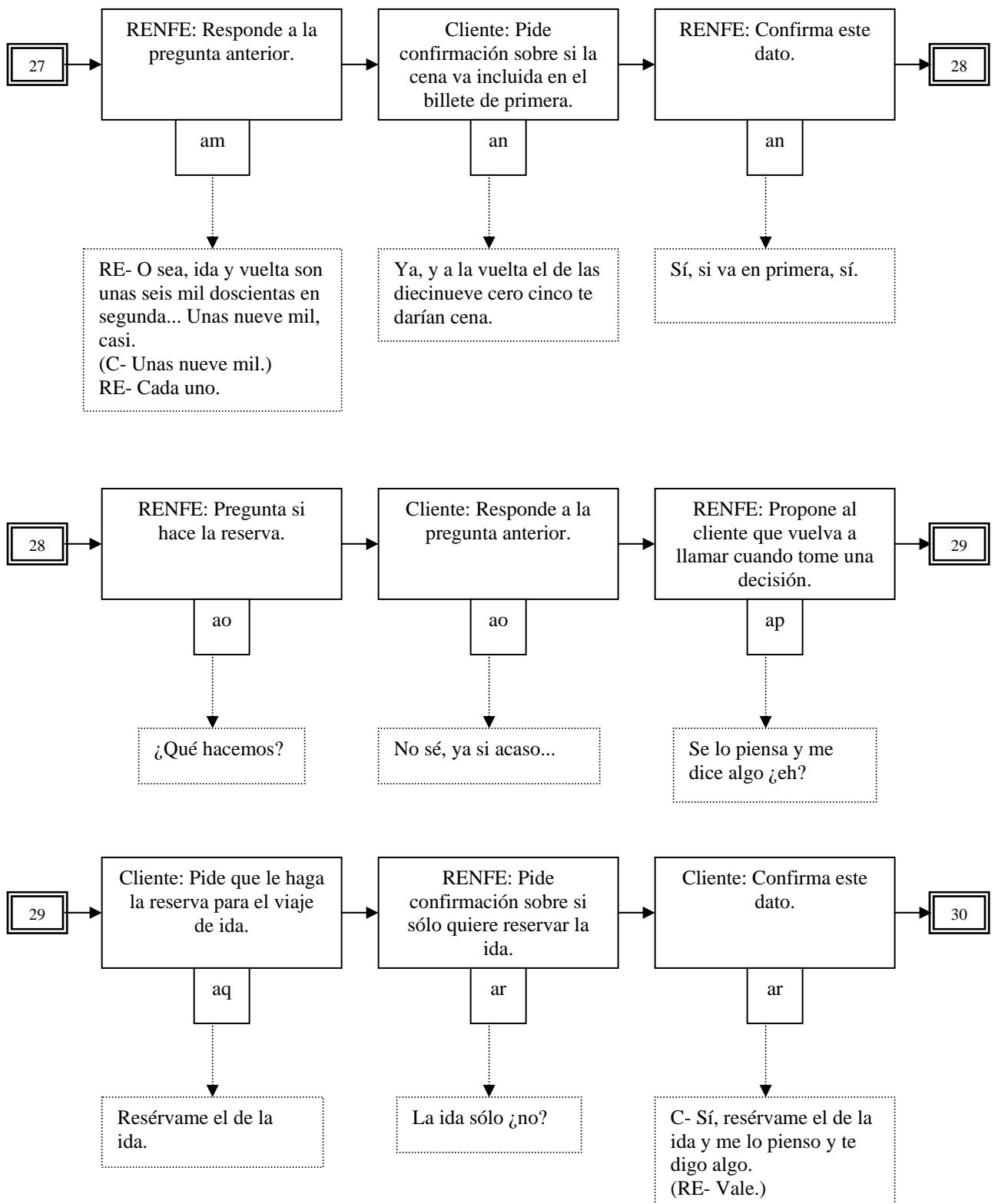


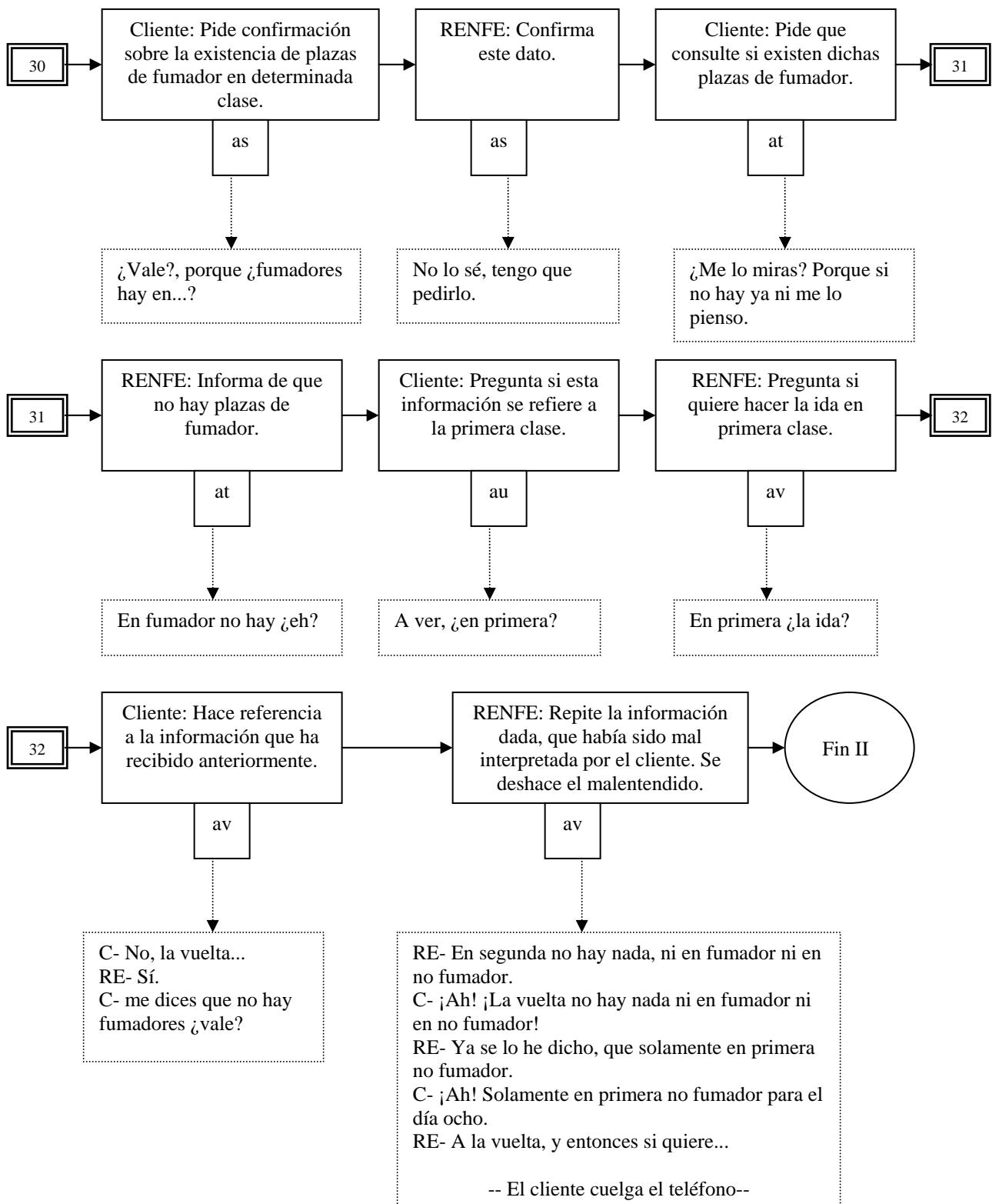












Como hemos podido observar en el diálogo 26/12 los hablantes van entrando poco a poco en una situación desfavorable al desarrollo de la conversación. La asunción de unos supuestos falsos por parte de unos de ellos y la falta de precisión en ocasiones del otro hace que esta fracase. Afortunadamente no hemos encontrado ningún otro caso similar en el resto de los diálogos del *corpus*.

5.2.11. MODELO 11

Este último modelo representa un tipo de conversación en la que interviene lo que podríamos llamar “un cliente difícil”. En la primera parte (hasta el primer recuadro e) se producen varias interrupciones por parte del cliente. Por ejemplo:

RE- Vamos a ver, que no sé si tiene estación de RENFE Cantalapiedra.
C- ¡No va a tener! si paran todos los trenes para ir a Medina del Campo. Soy yo de allí, ¿cómo no voy a saber si tiene estación?
RE- Me parece muy bien que usted lo sepa, pero yo le estoy diciendo, de Barcelona...

[26/10; 7 a 9]

O, un poco más adelante:

C- Todos han ido hasta ahora. Por eso pregunto, porque es que ahora no sé. Hace mucho que no voy. Hace dos años que no voy, y entonces ahora quiero...
RE- El de las diez... O sea, puede salir en el de las trece de la mañana, a la una del mediodía...
C- ¿Sale uno al mediodía? Es que sale por la mañana y por la noche.
RE- Pero, vamos a ver, o me informa usted a mí o yo le informo a usted.

[26/10; 12 a 15]

El cliente pretende hacer prevalecer la información que tiene de antemano sobre la que va intentando proporcionarle el operador de RENFE, quien se ve obligado a reconvenirle para que la conversación pueda progresar. Obsérvese cómo, a partir de aquí, el diálogo presenta una secuencia de temas similares a los ya vistos en otros: día del viaje, horarios posibles para ese día, petición de confirmación por parte del cliente sobre los horarios dados y el destino y precio del viaje.

En la primera parte solo contribuye a la comunicación hablante-oyente la petición de información del cliente y la petición de confirmación con su correspondiente respuesta:

C- Mire, quiero saber trenes para Salamanca que paren en Cantalapiedra a qué hora salen de aquí para allá.

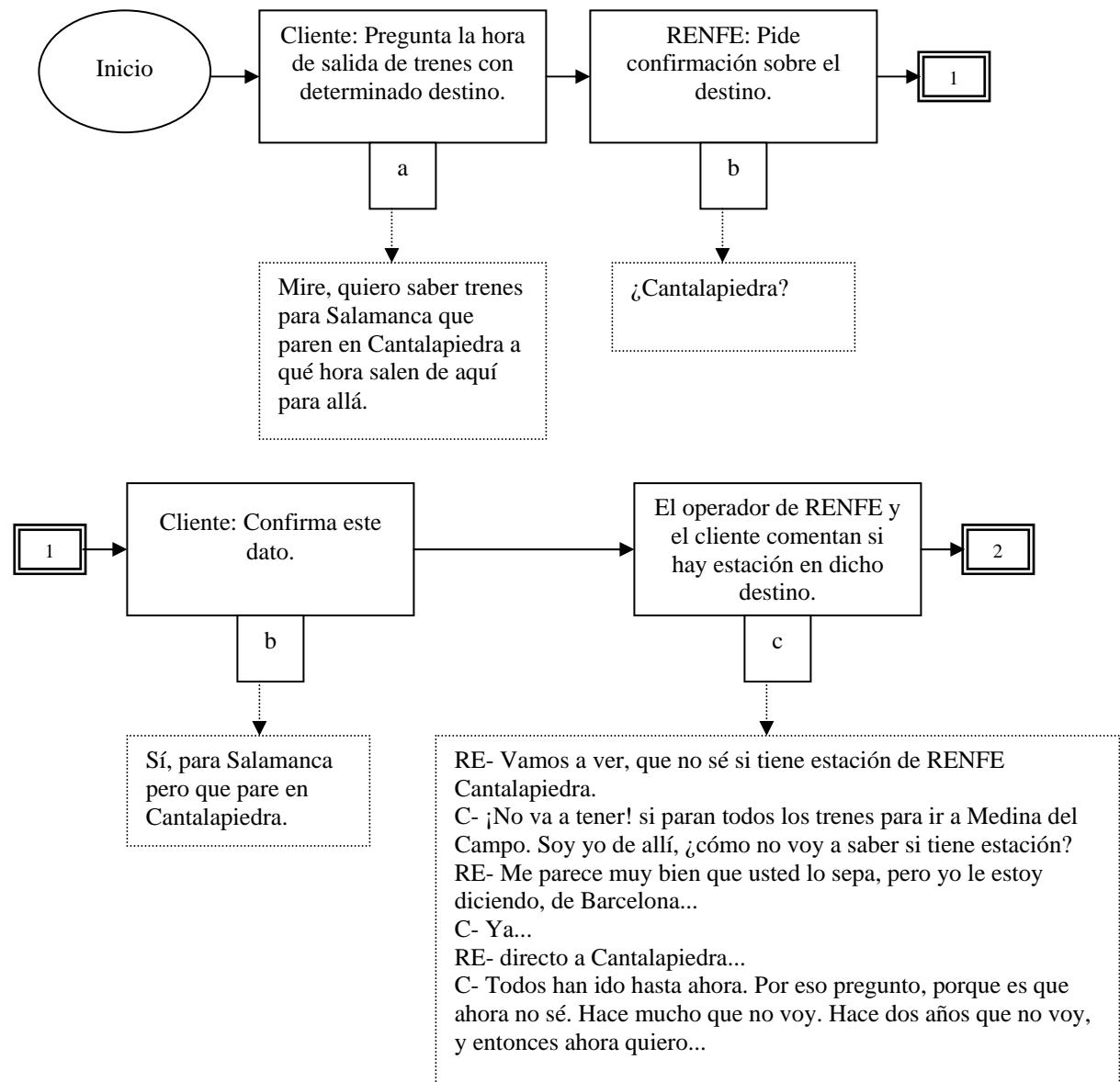
RE- ¿Cantalapiedra?

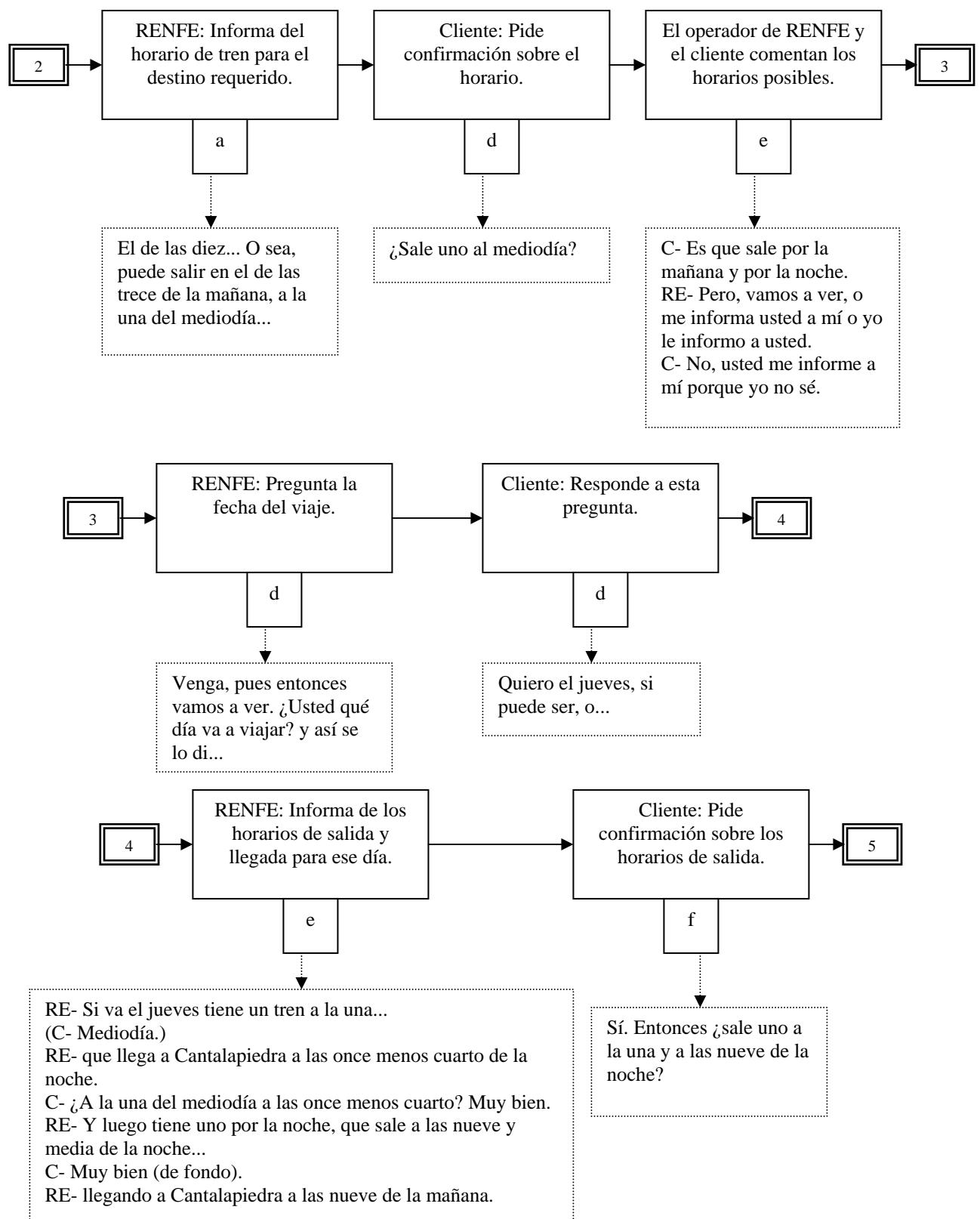
C- Sí, para Salamanca pero que pare en Cantalapiedra.

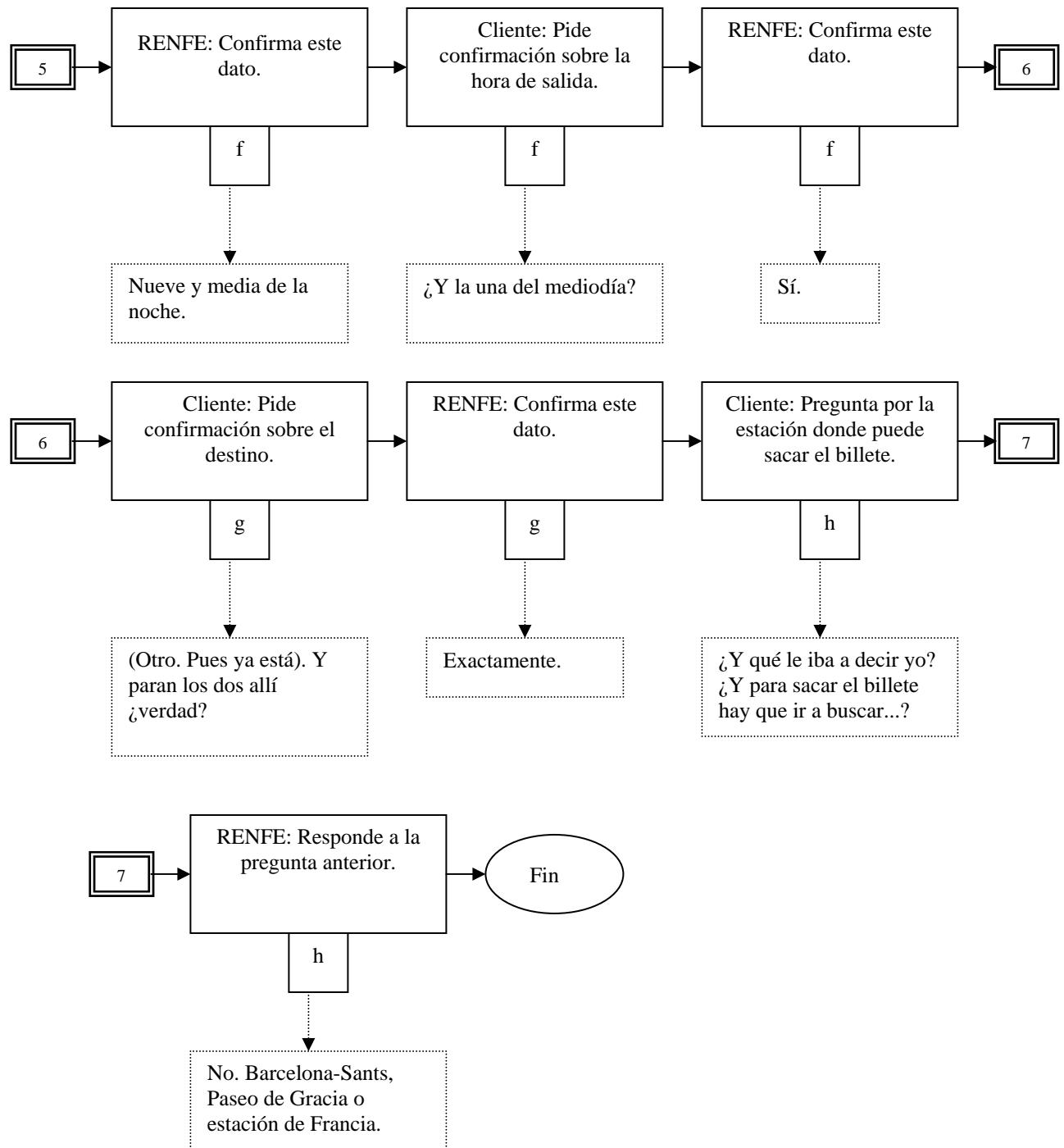
[26/10; 4 a 6]

El resto, hasta el punto que hemos señalado más arriba, podríamos considerarlo como desecharable, una especie de incrustación que entorpece la comunicación, y que es lo que separa este diálogo de los que forman el primer grupo analizado.

[26/10]







Este undécimo esquema representa a un único diálogo (el 0,61%) de los 164 analizados. Según hemos visto más arriba la conversación se ve dificultada inicialmente por la actitud de uno de los hablantes y no fracasa gracias a que el otro consigue delimitar el papel que debe desempeñar cada uno de ellos.

5.3. Resumen de los diferentes modelos de diálogo encontrados

A continuación mostramos en una tabla el número de diálogos pertenecientes a cada uno de los modelos anteriormente expuestos y el porcentaje que representa cada uno de ellos con respecto al total de los estudiados.

Tabla XIV. Resumen de los modelos de diálogos estudiados

Nº de Modelo	Descripción del Modelo	Recuento	%
1	Diálogos ágiles, con intervenciones concisas	136	82,92
2	Diálogos con información fuera de contexto	6	3,65
3	Diálogos con información adicional	5	3,05
4	Diálogos en que los interlocutores tienen dificultades para entenderse porque parten de supuestos distintos	4	2,44
5	Diálogos en los que se hace referencia a una conversación anterior	3	1,83
6	Diálogos en los que los temas tratados se mezclan	3	1,83
7	Diálogos en que se plantea algún problema difícil de resolver	2	1,22
8	Diálogos en que se deben buscar combinaciones para hacer un itinerario complicado	2	1,22
9	Diálogos en los que no se parte de un plan preciso para el viaje	1	0,61
10	Diálogos desafortunados: la comunicación entre hablante y oyente no tiene éxito	1	0,61
11	Diálogos en los que la actitud de los interlocutores dificulta la comunicación	1	0,61
Total		164	

5.4. Conclusiones

De la observación detallada de las características que hemos señalado en los análisis anteriores podemos concluir que lo normal es que en el contexto de nuestros diálogos se respete el principio de cooperación de Grice. De hecho, la mayoría de ellos pertenecen al primer grupo, que podríamos calificar de modélico en la observancia de las cuatro máximas. Recordemos que este está integrado por “diálogos ágiles y con intervenciones concisas”, lo que significa que la información que se intercambian en ellos hablante y oyente es relevante (obedece a la máxima de relación) y precisa (lo que se consigue como consecuencia de seguir las máximas de cantidad, de calidad y de modalidad)⁴². Creemos que esto obedece a que se trata de diálogos transaccionales que, por definición, se entablan para resolver cuestiones muy específicas. Sin duda el canal utilizado, el teléfono, favorece también que los hablantes dediquen solo el tiempo estrictamente necesario a la conversación.

No obstante también hemos registrado casos de violación de las máximas, así el modelo 2 reúne diálogos cuya característica más destacable es la abundancia de información fuera de contexto, esto es, no relevante (no se observa la máxima de relación), el del grupo 9 contraviene la de cantidad ya que uno de los hablantes proporciona al otro información insuficiente, por lo que es preciso recabar ciertos datos para que la conversación pueda desarrollarse satisfactoriamente, y en el correspondiente al modelo 10 los interlocutores no siguen la máxima de calidad: la falta de veracidad de algunas respuestas (véase el análisis del diálogo 26/10 en las páginas 163 y ss.) provoca que se sucedan los malentendidos que acaban por hacer que la comunicación fracase. Debemos hacer notar sin embargo, a la vista del bajo porcentaje que representan, que estos ejemplos son la excepción que confirma la regla.

⁴² Véase el apartado 1.1 de esta obra, pp. 11 y 12.

Capítulo 6.

Conclusiones.

6. Conclusiones

En esta obra hemos analizado 164 diálogos recogidos en 240 minutos de grabación. Todos van dirigidos a la contratación de viajes en tren. En ellos intervienen un operador de RENFE y un cliente, y el canal empleado es el teléfono.

6.1. Creación de etiquetas

Nuestro objetivo era encontrar las características que se repiten sistemáticamente en las conversaciones estudiadas, tanto las que se refieren a la estructura que presentan como a los tipos de enunciados (y como consecuencia a la fuerza ilocutiva) que aparecen en ellas y las formas lingüísticas con que se expresan. Para conseguirlo diseñamos un conjunto de etiquetas. Estas se pudieron aplicar a todos los elementos que constituyen cada intervención de los diálogos, excepto a dos (el *corpus* inicial estaba compuesto por 166) en los que los temas tratados difieren de los demás y entre sí. La presencia de estas escasas excepciones pone de manifiesto la existencia de una regla: la repetición de tipos de enunciados y temas en las conversaciones estudiadas. Esto quiere decir que se pueden sistematizar dichos elementos para aplicarles un tratamiento automático si el contexto en que se desarrolla la comunicación es lo suficientemente específico. Un contexto claramente definido contribuye de manera decisiva a que podamos determinar, y como consecuencia predecir, qué componentes –conversacionales, sintácticos y pragmáticos– debemos esperar.

6.2. Temas tratados

Al tener una finalidad tan específica, los temas de que se habla son muy pocos:

1. Horarios de trenes.
2. Posibles combinaciones de trenes para llegar a determinado destino.
3. Precios de los billetes.
4. Procedimiento a seguir para hacer una reserva.

Cada uno de ellos se compone a su vez de una serie de aspectos, que podríamos llamar “subtemas”. Por ejemplo, al hablar de horarios surgen cuestiones como la duración del trayecto y la hora de llegada, la estación de partida o de llegada e incluso los posibles tipos de tren en que se puede hacer el viaje, pues diferentes horas de salida pueden implicar diferentes tipos de tren.

El tema del precio desencadena, en ocasiones, la aparición de otros, como la existencia de ofertas y descuentos, la relación precio-clase en que se viajará, número de trayectos que hará el cliente (ida o ida y vuelta), inclusión o no de comida o cena en el precio del billete, etc. Si el cliente solicita hacer una reserva aparecen detalles como plazo y estación en que debe retirarse dicha reserva o cuánto dinero se pierde por anulación del billete.

Junto a los temas y subtemas anteriores, que son los que aparecen constantemente, encontramos otros que surgen de forma aislada, por ejemplo, la posibilidad de llevar animales en el tren y los trámites que deben realizarse para ello, la petición de hacer llegar un mensaje a unos pasajeros o la hora de cierre de las tiendas de la estación.

6.3 Estructura de los diálogos

Todos presentan tres fases: saludo, núcleo de la conversación y despedida. Las secuencias marco, saludo y despedida, tienen una duración poco variable (entre 2 y 6 intervenciones) y son fácilmente reconocibles por utilizar fórmulas convencionales y ocupar una posición fija, respectivamente, antes y después del núcleo de la conversación. En los diálogos que hemos estudiado el saludo suele ir seguido de una fórmula de cortesía con la que se pretende captar la simpatía del interlocutor (“*¿sería tan amable...?*”) o del anuncio del tema que se va a tratar (“*mire, llamaba para...*”); la despedida suele ir precedida de un posible precierre⁴³ (intervenciones del tipo “bueno, pues...”, “Pues de momento nada más...”) con el que el hablante cede el turno a su interlocutor que puede aceptarlo o rechazarlo. Como cabía esperar la actuación más frecuente en el *corpus* con el que hemos trabajado es la aceptación del precierre, puesto que nos encontramos con interacciones transaccionales que se producen por iniciativa del cliente por lo que, si este manifiesta, mediante el posible precierre, que no tiene nada que añadir, lo normal es que el oyente acepte que esta finalice.

El núcleo de la conversación es la parte más compleja y, por tanto, la que nos parece más interesante, y a ella hemos dedicado nuestro trabajo.

Basándonos en un conjunto de rasgos encontrados en este núcleo de la conversación hemos establecido 11 modelos de diálogo distintos. Dichos rasgos se refieren a :

1. La forma en que se organizan los temas que se plantean en el transcurso del diálogo.
2. La presencia o no de información irrelevante.

⁴³ Véase Schegloff, E.A. y Sacks, H. (1973, p. 303 y ss.).

3. La presencia o ausencia de ambigüedades que hacen que la conversación fracase.
4. Las posibles referencias a conversaciones anteriores.
5. La mayor o menor dificultad para satisfacer una petición hecha por uno de los interlocutores.
6. La existencia o inexistencia de un plan definido para el viaje por parte del cliente.
7. La actitud más o menos colaboradora de los hablantes en la comunicación.

De acuerdo con los rasgos anteriores, los 11 modelos a los que aludíamos antes han quedado caracterizados de la forma siguiente:

1. **Diálogos ágiles, con intervenciones concisas** (al que se adaptan el 82,92% de los estudiados). El cliente hace preguntas concretas y recibe respuestas concretas. Los diferentes temas tratados no se solapan y la comunicación resulta satisfactoria.
2. **Diálogos con información fuera de contexto** (3,65%). El exceso de información no relevante hace que la conversación se desarrolle con más lentitud de lo que cabría esperar dado que no se hacen solicitudes difíciles de satisfacer, los temas tratados no son numerosos y se abordan de forma ordenada.
3. **Diálogos con información adicional** (3,05%). Se facilitan datos no solicitados pero relacionados con el tema de la conversación.
4. **Diálogos en que los interlocutores tienen dificultades para entenderse** (2,44%). Se produce un malentendido que conduce a un bloqueo de la comunicación. Esta situación de bloqueo se resuelve mediante la formulación de preguntas cuyas respuestas deshacen las ambigüedades o subsanan los errores que la produjeron.
5. **Diálogos en los que se hace referencia a una conversación anterior** (1,83%). Los hablantes establecen una diferencia neta entre información antigua e información nueva bien por la división del diálogo en dos partes fácilmente diferenciables que hacen referencia, respectivamente, al pasado y al presente, bien por el empleo de verbos en pasado, elementos anafóricos o referencias explícitas a la conversación anterior.
6. **Diálogos en los que los temas tratados se mezclan** (1,83%). Puede suceder en este caso que uno de los interlocutores aplace alguno de los temas estableciendo así un orden en la conversación, o que conteste a las preguntas formuladas en el orden inverso al que se formularon.
7. **Diálogos en que se plantea algún problema difícil de resolver** (1,22%). La aparición de imprevistos obliga a los hablantes a

improvisar, como consecuencia de lo cual la conversación no obedece a un patrón sistematizable.

8. **Diálogos en los que se deben buscar combinaciones para hacer un itinerario complicado** (1,22%), de lo que resulta que los problemas, y por tanto los temas de que se habla, se van encadenando (el final de uno es el principio del siguiente), aparecen abundantes datos y comentarios y un tema se extiende durante muchos turnos.
9. **Diálogos en los que no se parte de un plan preciso para el viaje** (0,61%). Esta falta de precisión se refleja en las respuestas ambiguas con que el cliente responde cuando el operador de RENFE intenta determinar las características del viaje que pretende contratar, lo que le obliga a facilitar datos que le permitan al cliente tomar una decisión y continuar la conversación satisfactoriamente.
10. **Diálogos desafortunados en los que la comunicación entre hablante y oyente no tiene éxito** (0,61%). En algún momento de la conversación se produce algún malentendido que no se llega a resolver. La conversación se bloquea, los interlocutores se impacientan y la comunicación se interrumpe, por lo que no aparecen las fórmulas habituales de despedida.
11. **Diálogos en los que la actitud de los interlocutores dificulta la comunicación** (0,61%). Se producen interrupciones que no aportan información alguna, sino que más bien se incrustan en la conversación y la entorpecen.

Si observamos los porcentajes en que se encuentra representado cada modelo⁴⁴ vemos que la mayoría de los diálogos pertenecen a un mismo tipo. Esto significa que, aunque existe mucha variabilidad en las expresiones concretas que se usan, subyace un esquema sistematizable, es decir, susceptible de ser tratado por medios informáticos.

El predominio de intervenciones concisas por parte del cliente facilitará este tratamiento automático, ya que un diálogo se podrá construir concatenando secuencias cortas, en las que los temas que se tratan quedarán cerrados. Esto significa que no habrá que volver a ellos, con lo que tendremos un esquema lineal en el que los saltos hacia atrás serán infrecuentes, aunque no sean del todo inexistentes.

⁴⁴ Los porcentajes de aparición de cada modelo y su caracterización se encuentran resumidos en la tabla XIV, p. 172.

6.4. Organización de los turnos

El carácter transaccional de nuestros diálogos hace que la organización de los turnos sea más fácil de predecir que en otros contextos donde las intervenciones pueden mezclarse de forma un tanto anárquica. En nuestro caso encontramos una clara estructuración en pares adyacentes de los siguientes tipos:

1. Pregunta-respuesta
2. Petición-información|actuación
3. Confirmación-información| afirmación| negación
4. Propuesta-aceptación
5. Contacto-contacto.

La mayoría de ellos están equilibrados: el **93,16%** en el caso de **pregunta-respuesta**, el **85,93%** en **confirmación-información| afirmación| negación**, el **100%** en **propuesta-aceptación**, y el **23,35%** en el par **petición-información|actuación**. El bajo porcentaje de pares equilibrados de este último tipo obedece a que la segunda parte del par puede realizarse como una respuesta no verbal que no hemos podido contabilizar –por ejemplo, la expedición de un billete–; sin embargo tampoco podemos afirmar que el par adyacente haya quedado abierto⁴⁵.

El par **contacto-contacto** cumple una función muy importante en el contexto en que se desarrollan los diálogos del *corpus*, como es dar a conocer a los hablantes que el canal comunicativo se mantiene abierto. Estos enunciados son, por lo tanto, imprescindibles aunque carezcan de contenido semántico. También en ellos se puede percibir un desequilibrio aparente si a una petición de mantener la comunicación el oyente responde con una actuación no verbal (no interrumpiéndola): no existe una segunda parte del par manifiesta lingüísticamente pero este queda cerrado. Con todo, el número de pares adyacentes de esta clase que se cierran de manera explícita mediante una fórmula *ad hoc* (“sí, dígame”, “oigo, dígame”, “sí, sí...”) es **aproximadamente el 50%**.

Solo encontramos secuencias de inserción en los pares pregunta-respuesta y petición-información|actuación, y en ambas ocasiones predominan los casos en los que no aparecen dichas secuencias (el 88,78% y el 94,01 respectivamente).

Las dos características que acabamos de comentar –la mayor frecuencia de pares equilibrados y sin secuencias de inserción– ponen también de

⁴⁵ Véase el apartado 4.2.3.2. donde analizamos este tipo de enunciados.

manifiesto que los diálogos estudiados siguen un patrón que puede ser reproducido de manera automática.

Como podemos ver en la tabla VI (p. 78) el par adyacente más frecuente es pregunta-respuesta (53,95%), seguido de confirmación-información| afirmación| negación (33,35%), petición-información| actuación (12,32%) y el menos frecuente es propuesta-aceptación (0,37%). Existen unos pocos enunciados en los que resulta difícil determinar si se trata de preguntas o peticiones y en los que la inclusión en una u otra clase podría considerarse un tanto arbitraria. No obstante estos casos intermedios no alteran significativamente los porcentajes de aparición de cada una de ellas ya que representan un número muy escaso. Además tanto las peticiones como las preguntas se realizan como oraciones interrogativas o enunciativas en su mayor parte (solo un 21,92% de las peticiones utilizan imperativos) por lo que creemos que considerarlas dentro de un grupo u otro no añade ningún problema al tratamiento automático de los diálogos.

Hemos tratado aparte las peticiones de confirmación de datos, como caso particular del par petición-información|actuación, por constituir un grupo bastante numeroso. Esto se debe, sin duda, al carácter transaccional de este tipo de conversación. Se trata de contratar y realizar viajes. El operador de RENFE necesita estar seguro de los distintos detalles de la solicitud del cliente para tener una actuación eficaz, y este necesita asegurarse de que ha entendido correctamente los datos proporcionados por su interlocutor, bien para poder decidir si contrata el viaje o no, bien para poder seguir el protocolo que le permite llevarlo a cabo: estar en la estación de partida correcta, a la hora adecuada, localizar el tren para el cual ha comprado el billete, etc.

6.5. Enunciados sin información relevante

Estos enunciados son muy frecuentes. De ellos, unos (los menos) son secuencias laterales externas, lo que hemos llamado “información fuera de contexto”; otros contienen información relacionada con el tema del que se está hablando, aunque queda fuera del foco (son secuencias laterales internas). Los hemos etiquetado como “Comentarios” (COMENT). Los más abundantes dentro del grupo son los que hemos llamado *Ruido* (véase tabla XIII, p. 98).

Los enunciados *Ruido* no están topicalizados y pueden ser ecoicos o no ecoicos. Podemos clasificarlos en tres grupos: a) enunciados que cumplen una función fática, muy importantes en los diálogos que hemos estudiado: recordemos que los interlocutores no mantienen una conversación cara a cara, por lo que es necesario que cada uno proporcione indicios al otro de que la comunicación sigue abierta; b) frases de transición, que representan diversas funciones pragmáticas. En general nos sirven para articular la conversación y nos avisan del camino que va a seguir, por lo tanto nos ayudan a crear unos supuestos sobre los que asentar el discurso que viene a continuación y c)

enunciados de carácter interaccional utilizados para llenar pausas o crear un clima agradable entre hablante y oyente.

Los enunciados *Ruido* que se realizan mediante frases de eco constituyen implícitamente una petición de confirmación, al permitir oír a uno de los hablantes qué ha entendido su interlocutor y proporcionarle la oportunidad de corregirle.

6.6. Formas lingüísticas empleadas

Con el fin de encontrar un patrón que nos permita reconocer y reproducir de forma automática las distintas clases de enunciados, estudiamos las formas lingüísticas empleadas en cada una de ellas valiéndonos de las utilidades que proporciona la aplicación Access 2000 de Microsoft y así llegamos a las conclusiones que exponemos a continuación.

No existe una correspondencia unívoca entre unas y otras, aunque podemos encontrar cierta preferencia por el uso de determinadas clases de oraciones para expresar cada tipo de enunciado. En particular, podemos afirmar que las intervenciones con fuerza ilocutiva de pregunta se realizan casi en el 100% de los casos (concretamente el 93,54%) como oraciones interrogativas. Dentro de ellas las más abundantes son las interrogativas directas, las más fácilmente diferenciables gracias a su entonación y a la presencia de marcas sintácticas como los pronombres interrogativos. Otros tipos de oraciones interrogativas, las indirectas, se pueden caracterizar en función de rasgos semánticos y sintácticos: el 38,7% se construyen con “querer” (con mucha frecuencia en pretérito imperfecto) + “saber” + “si”|pronombre interrogativo (cabe señalar que el infinitivo “saber” se utiliza el 70,96% de las veces). Por su parte, las interrogativas con coletilla son también fáciles de identificar gracias a la palabra con que se cierran (“¿no?”, “¿eh?”, “¿verdad?”). Podemos decir, por tanto, que podemos reconocer la aparición de una oración interrogativa basándonos en marcas fonéticas y que cuando estas no están presentes podemos recurrir a un esquema sintáctico-semántico que es, con muy ligeras variaciones: “quería saber si|qué|cuánto...”

También se utilizan con preferencia las oraciones interrogativas para expresar las peticiones de información| actuación (el 43,83%) seguidas de las enunciativas e imperativas⁴⁶. Esto refleja el deseo de los hablantes de manifestar una actitud cortés hacia su interlocutor. Hacer una petición utilizando el imperativo significa plantear una exigencia, lo que amenaza la imagen positiva del hablante, mientras que con el uso de una oración

⁴⁶ En las tablas VII y XI se pueden encontrar los porcentajes en que aparece cada tipo de oración de forma más detallada.

interrogativa se proporciona al oyente la oportunidad de rechazar la petición, se le da una alternativa, con lo que dicha imagen positiva queda salvaguardada.

El 58,85% de las peticiones de confirmación se realizan como oraciones interrogativas, la mayoría de ellas con coletilla. Nos parece importante destacar su proximidad con las enunciativas, también muy frecuentes en este tipo de enunciados (el 40,93%). Creemos que el predominio de ambas se debe a que en este caso el hablante posee de antemano la información por la que pregunta, por lo que no existen verdaderas incógnitas que resolver cuando dichas peticiones se plantean. Con ellas uno de los interlocutores manifiesta su conocimiento de determinados datos y espera que el otro los ratifique o los niegue

La preferencia de cada tipo de enunciado por determinadas clases de oraciones junto con el claro predominio del par pregunta respuesta sobre los demás y la utilización sistemática de oraciones interrogativas para expresarlo favorece el tratamiento de los diálogos mediante un sistema automático.

6.7. Líneas de trabajo futuras

Las oraciones interrogativas directas o con coletilla presentan una marca (su entonación o la presencia de determinadas palabras –“*¿verdad?*”, “*¿no?*”, “*¿eh?*”–) que permite reconocerlas de forma inequívoca. Las enunciativas, interrogativas indirectas e imperativas son el término no marcado de esta oposición fonética lo que hace necesario recurrir a otras características lingüísticas para diferenciarlas entre sí.

Creemos que en el futuro, con la ayuda de la base de datos creada para esta obra, podría hacerse un estudio basado en los niveles sintáctico y semántico sobre el reconocimiento de dichas oraciones fonéticamente neutras. Este consistiría en analizar qué palabras y estructuras sintácticas se utilizan para expresar las distintas clases de oraciones. Así una interrogativa indirecta, como hemos señalado en el apartado 6.6, suele presentar la forma: *pretérito imperfecto en la oración principal + “si”/pronombre interrogativo* (“Quería saber si el tren...”) y es muy probable que aparezca en ella el verbo “*saber*” en infinitivo. Una vez establecidos los patrones que permitieran identificar las oraciones interrogativas indirectas, quedarían discriminadas las enunciativas e imperativas. Para aislar estas últimas, ya que son las menos numerosas, se podría emplear un diccionario con los imperativos que aparezcan más frecuentemente. Se tendrían entonces dentro del conjunto de oraciones con rasgos fonéticos comunes tres grupos diferenciados: interrogativas indirectas (las que se ajustan a un patrón sintáctico-semántico establecido), imperativas (las que incluyen alguno de los términos recogidos en el diccionario) y enunciativas (las restantes).

Dentro de las enunciativas podríamos reconocer los distintos tipos de enunciados basándonos también en la semántica y la sintaxis. Así en las

peticiones de información o actuación pueden aparecer las secuencias “*era/es/llamaba para...*” (“Era para hacer una reserva”; “llamaba para ver si...”), “*quisiera/me gustaría*” + infinitivo (“Me gustaría saber a qué hora...”) y fórmulas de cortesía (“*es tan amable...*”, “*por favor*”...) que suavizan el carácter imperativo de la petición; las peticiones de confirmación suelen expresarse mediante oraciones ecoicas, por lo tanto la mayoría de las palabras coincidirán con las de la intervención anterior... etc.

Creemos que puede ser interesante también llevar a cabo un estudio semántico gracias al cual podamos saber qué palabras se emplean para referirse a cada tema (horarios, estaciones, duraciones de trayectos, etc.) y con qué frecuencia aparece cada una de ellas.

Pensamos que la base de datos que hemos creado para obtener los resultados que presentamos en esta obra puede servir, al menos como punto de partida, para llevar a cabo las investigaciones que acabamos de apuntar, ya que hemos incluido en ella el texto de cada intervención junto con su etiquetado. De esta forma, basándose en las consultas ya diseñadas se pueden crear otras que proporcionen los datos mencionados.

Apéndices.

Apéndice A. Etiquetas utilizadas

Etiqueta	Significado
[...]	No se oye o no se entiende
A	Anulación
Ar	Anulación de la reserva
AC	Aceptación
ACL	Aclaración
ADUL	Adulto
AFI	Afirmación
APLAZ	Aplazamiento de una respuesta o información
B	Billete
C	Cliente
CAMB	Cambio (de billete)
CB	Caballero [/Señora]
CL	Clase (litera, segunda, etc.)
CLregr	Clase para el viaje de regreso
COMB	Combinación de trenes / horarios
COMENT	Comentario
CONF	Confirmación de uno o más datos
CONTC	Contacto (establecer o restablecer contacto)
CONV	Conversación
CORR	Corrección(Se hace una puntualización o corrección sobre lo dicho por el interlocutor)
CVANT	Conversación anterior
DA	Datos
DAr	Datos para una reserva
DCTO	Descuento
DE	Detalles
DEa	Detalles automóvil (p. ej. tamaño)

Etiqueta	Significado
DEed	Detalles de envío a domicilio
DEsa	Detalles del servicio de AutoExpreso
DESP	Despedida
DEST	Destino
DESTregr	Destino de regreso
DIR	Dirección
DIRed	Dirección de envío a domicilio
DPTO	Departamento de RENFE (p. ej. Información)
DTRAY	Duración del trayecto
E	Estación (la más cercana a un destino, por ejemplo, donde comprar el billete...)
Ef	Estación final
Ep	Estación de partida
Epregr	Estación de partida para el regreso
ED	Envío a domicilio
F	Fecha origen del viaje
Fregr	Fecha de regreso
Ft	Fecha de taquilla (p. ej.: días de la semana en que se despachan billetes)
FC	Fuera de contexto
FORMC	Fórmula cortés
FR	Frecuencia (con la que pasa un tren: P. ej “a diario” o “cada media hora”.)
FRregr	Frecuencia del tren de regreso
FUM	Fumador [/No fumador]
H	Hora/ Hora de salida
Hed	Hora de envío a domicilio
Hll	Hora de llegada
Hllregr	Hora de llegada de regreso
Hregr	Hora de regreso
Ht	Horario taquilla

Etiqueta	Significado
HL	Hora límite (a partir de...)
IDA	Ida
INDEF	Indefinido
INF	Información
INFA	Información adicional (Información no solicitada explícitamente pero estrechamente relacionada con el tema que se está tratando)
INT	Introducción
L	Lugar
Led	Localidad de envío a domicilio
LL	Llegada
MC	Modo de compra
MP	Modo de pago
MPed	Modo de pago del envío a domicilio
NEG	Negación
NºR	Número de reserva
NºREF	Nº de referencia (de una llamada)
NºV	Número de viajeros
NºVIA	Nº de viajes
O	Origen
OF	Oferta
ORD	Ordinal (el primero el último el próximo tren)
OTRO	Tema poco frecuente / componente muy específico que difícilmente se repetirá
P	Precio
Par	Precio de anulación de la reserva
Ped	Precio de envío a domicilio
PET	Petición
PL	Plazo
PLZ	Plaza (para reservar una concreta, p, ej.: ventanilla, pasillo)
PR	Problema
PRE	Presentación (soy ...)

Etiqueta	Significado
PRO	Propuesta
PROC	Procedimiento a seguir (por ej. para cambiar un billete)
PV	Plazas vacantes
Q	Pregunta
R	Reserva
RE	RENFE
REGR	Regreso
REPE	Repetición (el hablante pide a su interlocutor que le repite algo porque cree que no ha oído bien)
RESP	Respuesta
Ruido	Vocalizaciones o enunciados sin significado.
S	Saludo
SA	Servicio AutoExpreso
SOL	Solucionado (p. ej. queda reservado el billete)
T	Taquilla
TARJ	Tarjeta dorada
TELEF	Teléfono
TEMP	Temporalidad (fecha u hora no específicas, p. ej. “por la mañana”, “de día”)
TEMPregr	Temporalidad para el regreso
TERM	Terminación de una frase empezada por el interlocutor que éste no termina
TR	Tren(es) (¿Hay tren? ¿Qué trenes hay?)
TRregr	Tren para el regreso
TTRAY	Tipo de trayecto (ida o ida y vuelta)
TTREN	Tipo de Tren (P. ej. Talgo)
TTRENregr	Tipo de tren para el regreso
VACI	Vacilación
VANT	Viaje(s) anterior(es)

Apéndice B. Transcripción y etiquetado de los diálogos representativos de los diferentes modelos

Modelo 1

[26/38]

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
1	RE- Información de RENFE, buenas tardes.	/RE(S)/
2	C- Buenas tardes. Vamos a ver ¿usted me podría dar información de un tren que sale de Alicante hacia Madrid, el...? A ver qué horarios tiene.	/C(S)/ CONV[/C(Q(TR+H))] ⁴⁷
3	RE- Esto...	/RE(Q(INDEF))/
4	C- Para el día nueve.	/C(+F)/
5	RE- ¿Para el día nueve?	/RE(Q(CONF(F)))/
6	C- Sí.	/C(RESP(AFI))/
7	RE- Alicante-Madrid ¿eh? El día nueve del doce.	/RE(CONF(O+DEST+F))/
8	C- Ahá.	/C(AFI)/
9	RE- De Alicante a Madrid ¿sobre qué hora le interesaba?	/RE(Ruido+Q(H))/
10	C- Pues... seis de la tarde, que llegue a Madrid seis de la tarde..., cinco..., cuatro...	/C(RESP(+Hll))/
11	RE- Vamos a ver, tiene uno que sale a las catorce diez de Alicante...	/RE(RESP(H+O+))/
12	C- Catorce y diez de Alicante...	/C(Ruido)/
13	RE- que llega a Madrid a las dieciocho cero tres.	/RE(+DEST+Hll+)/
14	C- Dieciocho cero tres.	/C(Ruido)/
15	RE- Luego tiene o...	/RE(+-Interrumpido-) ⁴⁸

⁴⁷ Los corchetes encierran la conversación propiamente dicha.

⁴⁸ Un signo '+' al principio de una intervención significa que esta continúa otra iniciada anteriormente. En este caso, los signos '+' enlazan las intervenciones 13 y 15

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
16	C- Perdón, ¿es un Talgo?	/C(Q(TTREN))/
17	RE- Ese sí, es un Talgo.	/RE(RESP(AFI))/
18	C- ¿Qué más Talgos hay?	/C(Q(Httren))/
19	RE- Luego tiene otro dieciséis quince que llega a las veinte horas.	/RE(RESP(H+Hll))/
20	C- Dieciséis quince, que llega a las veinte horas.	/C(CONF(H+Hll))/
21	RE- Exactamente.	/RE(AFI)/
22	C- Madrid-Chamartín ¿no?	/C(Q(CONF(Ell)))/
23	RE- Madrid-Chamartín.	/RE(RESP(AFI))/
24	C- Sí. ¿Este qué tren es?	/C(Ruido+QTTREN))/
25	RE- O sea, estos son Talgos ¿eh?	/RE(RESP(TTREN))/
26	C- Talgos todos.	/C(CONF(TTREN))/
27	RE- Ahá.	/RE(AFI)/
28	C- Vale. ¿Y uno antes de las catorce?	/C(Ruido+Q(TEMP))/
29	RE- A las doce quince que llega dieciséis once.	/RE(RESP(H+Hll))/
30	C- Doce quince que llega dieciséis once.	/C(Ruido)/
31	RE- Ahá.	/RE(Ruido)/]
32	C- Muy bien, muy amable.	/C(DESP)/
33	RE- Vale.	/RE(DESP)/
34	C- Hasta luego.	/C(DESP)/
35	RE- Adeu.	/RE(DESP)/

Modelo 2

[22/10]

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
1	RE- Información RENFE, buenos días.	/RE(S)/
2	C- Hola, buenos días. Una pregunta, por favor: ¿me puede decir si el día veintiséis de noviembre hay un tren por la noche de Barcelona a Huelva?	/C(S)/ CONV[C(INT+Q(F+TR+TEMP+O+DEST))]/
3	RE- ¿El día...? ¿Qué día me dijo? ¿El veintiocho de diciembre?	/RE(PET(REPE(F))+Q(CONF(F)))/
4	C- No, no, no, no, el veintiséis de noviembre.	/C(RESP(NEG(F)+REPE(F)))/
5	RE- Veintiséis. Un segundo, por favor.	/RE(Ruido+APLAZ)/
6	C- Gracias.	/C(FORMC)/
7	RE- Ahora lo miraré. Vamos a ver, puede tomar... hay que ir a Sevilla porque directo desde Barcelona a Huelva no tenemos...	/RE(APLAZ+Ruido+RESP(PROC(DEST)+NEG(O+DEST+)))/
8	C- Vale.	/C(Ruido)/
9	RE- entonces, de aquí a Sevilla puede tomar por la tarde dos trenes. Luego básicamente allí en Sevilla enlazarían con el mismo. Uno es un Estrella, un Expreso, que sale a las diecinueve horas, a las siete de la tarde, llegarían a las siete cincuenta de la mañana a Sevilla, ya casi... porque la principal diferencia entre uno y otro sería el tipo de tren y el precio ¿Cuántas personas van a viajar?	/RE(+COMENT+COMBi(TTREN+H+HII+DEST)+COMENT+Q(N°V))/
10	C- Una.	/C(RESP(N°V))/

INTERVENCIONES	ETIQUETAS
11 RE- Una solo. Mire, en ese... Bueno, ¿siete dije? no, dieciocho cuarenta y cinco, las siete menos cuarto de la tarde y serían seis mil cuatrocientas en butaca de segunda clase de aquí a Sevilla, siete mil setecientas en litera y ya, bueno, coche-cama se dispararía bastante, se va casi a trece mil pesetas en coche-cama doble y veinte mil en coche-cama individual.	/RE(Ruido+CORR(H)+P+CL+O+DEST+P+CL+COMENT+P+CL+P+CL)/
12 C- Y el Sevilla-Huelva ¿Huelva se puede reservar?	/C(Q(R+TR))/
13 RE- No. Es un regional. Eso lo tendría que comprar cuando llegase por la mañana. Ese tren de Sevilla a Huelva sale a las diez de la mañana, llega a las once treinta y cuatro y es un regional que... vamos, que viene a B... es como de aquí a Tarragona, de aquí a Tortosa. Ahora en seguida me dirán el precio. A ver la máquina esta... Serían, mire, ochocientas veinte pesetas y se tiene que comprar en el momento. La otra opción, dado que el tren de Sevilla a Huelva sale a las diez de la mañana, sería tomar un tren-hotel, que llamamos, a las diez de la noche aquí en Barcelona, llegarían a Sevilla a las nueve de la mañana y aquí la butaca son nueve mil trescientas, que es butaca de primera, y lo más parecido a la litera que es la cama turista serían nueve mil setecientas. La diferencia que hay entre la cama turista de este tren y la litera es que en la litera van seis personas, que se pueden acostar, y aquí en la cama turista irían solamente cuatro y, además, si es una señora, de señoras solamente.	/RE(RESP(NEG+TTREN+PROC(MC))+INFA(TR+H+Hll+TTREN+COMENT+Ruido+P+PROC(MC))+COMBj(COMENT+TTREN+H+O+Hll+DEST+CL+P+CL+P+INFA(OTRO)))/

INTERVENCIONES		ETIQUETAS
14	C- Perfecto.	/C(Ruido)/
15	RE- Las literas también la podemos hacer de señora pero, vamos, depende de la ocupación del tren. A veces pueden ser mixtas también.	/RE(INFA(OTRO))/
16	C- Ya, vale. Pues ya le diré algo.	/C(Ruido)/
17	RE- Sí, señora. ¿Viven ustedes...? ya puestos a... Si vuelven a llamar, ¿viven ustedes aquí en Barcelona ciudad o en la provincia?	/RE(Ruido+Q(L))/
18	C- Sí.	/C(RESP(AFI))/
19	RE- Si viven en la provincia de Barcelona, si nos llaman un día laborable, al siguiente día laborable por la mañana le podemos... si nos piden los billetes, se los podemos entregar a domicilio, a cualquier domicilio de la provincia de Barcelona y el mensajero lo único que cobra son seiscientas noventa y cinco pesetas.	/RE(INFA((ED+Ped))/
20	C- Muy bien.	/C(Ruido)/
21	RE- O sea, llamando, pongamos, si lo hicieramos... hoy ya no que es un poco tarde, pero vamos a poner, suponiendo que lo hubiéramos hecho hoy, el lunes por la mañana, a cualquier dirección de la provincia de Barcelona por lo que valen los billetes, me compre uno, me compre diez, y seiscientas noventa y cinco pesetas del motorista, se lo llevaríamos a casa.	/RE(REPE((ED+Ped))/]
22	C- Vale. Pues muy bien, gracias ¿eh?	/C(DESP)/
23	RE- A usted. Hasta luego. Adiós.	/RE(DESP)/

Modelo 3

[22/5]

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
1	RE- Información RENFE, buenas tardes.	/RE(S)/
2	C- Hola, buenas tardes.	/C(S)/
3	RE- Un momentito, por favor.	/RE(APLAZ)/
4	C- Sí.	/C(Ruido)/
5	RE- Dígame, por favor.	/RE(CONTC)/
6	C- Mire, yo tengo que hacer una pregunta.	[/C(INT)/
7	RE- Sí.	/RE(Ruido)/
8	C- ¿Me podría decir los trenes que hay desde...? ¿el domingo?	/C(Q(TR+F+))/
9	RE- Sí.	/RE(Ruido)/
10	C- De origen Sagunto a destino Teruel.	/C(+O+DEST)/
11	RE- Sagunto-Teruel. A ver, un momento, ahora se lo busco. Vamos a ver. A las nueve treinta y cinco de la mañana...	/RE(Ruido+APLAZ+RESP(H+))/
12	C- Sí...	/C(Ruido)/
13	RE- que llega a las doce cero cuatro a Teruel...	/RE(+Hll+)/
14	C-Sí...	/C(Ruido)/
15	RE- a las quince cincuenta y cinco...	/RE(+H+)/
16	C- Eso el domingo ¿eh?	/C(CONF(H))/
17	RE- Sí señora, que llega a las dieciocho veinticuatro...	/RE(AFI+Hll+)/
18	C- Sí...	/C(Ruido)/
19	RE- y diecinueve diez...	/RE(+H)/
20	C- Sí...	/C(Ruido)/

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
21	RE- que llega a las veintiuna treinta y nueve. Todos estos trenes son de tipo regional...	/RE(+Hll+TTREN+)/
22	C- Sí...	/C(Ruido)/
23	RE- habría que comprar el billete el mismo domingo...	/RE(+Fb+)/
24	C- Sí...	/C(Ruido)/
25	RE- y para que se haga una idea del precio, son no llega a mil pesetas, novecientas sesenta.	/RE(+P)/
26	C- Vale. Ahora otra cosa, por favor.	/C(Ruido+INT)/
27	RE- Sí, dígame.	/RE(CONTC)/
28	C- En viernes...	/C(Q(TEMP+))/
29	RE- Sí.	/C(Ruido)/
30	C- en origen también...	/C(+O+))/
31	RE- ¿Sagunto-Teruel o Teruel-Sagunto?	/RE(Q(O+DEST))/
32	C- A ver, no. Teruel-Sagunto.	/C(RESP(Ruido+O+DEST))/
33	RE- Un viernes.	/RE(CONF(TEMP))/
34	C- Un viernes.	/C(AFI)/
35	RE- Sí, un momento que también se lo miro ahora. Pues también hay tren de Teruel a Sagunto un viernes.	/RE(APLAZ+RESP(O+DEST+TEMP+))/
36	C- Sí.	/C(Ruido)/
37	RE- Sería a las siete quince de la mañana...	/RE(+H+)/
38	C- Sí...	/C(Ruido)/
39	RE- que llega a las nueve veintiocho...	/RE(+Hll+)/
40	C- Sí...	/C(Ruido)/
41	RE- a las doce treinta y ocho...	/RE(+H+)/
42	C- Sí...	/C(Ruido)/
43	RE- que llega a las catorce cincuenta y dos...	/RE(+Hll)/

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
44	C- Sí...	/C(Ruido)/
45	RE- y a las dieciséis cincuenta y nueve que llega a las veintiuna quince.	/RE(+H+Hll)/
46	C- Muy bien, vale.	/C(AC)/
47	RE- Una cosa, sobre la tarifa que le dije, vamos a poner mil pesetas...	/RE(INFA(DCTO+))/
48	C- Sí...	/C(Ruido)/
49	RE- en ida y vuelta, la vuelta se puede realizar, se puede comprar el billete de ida y vuelta...	/RE(+TTRAY+)/
50	C- Sí...	/C(Ruido)/
51	RE- con la condición de que la vuelta se realice, como muy tarde, al cabo de quince días...	/RE(+COMENT+)/
52	C- Sí...	/C(Ruido)/
53	RE- o antes...	/RE(+COMENT+)/
54	C- Sí...	/C(Ruido)/
55	RE- en los próximos quince días, y entonces viene a haber un diez por ciento de descuento...	/RE(+COMENT+DCTO)/
56	C- Va, de acuerdo.	/C(Ruido)/
57	RE- que siempre, algo es algo.	/RE(Ruido)/]
58	C- Ya, ya, de acuerdo. Muy bien.	/C(DESP)/
59	RE- Que vaya bien. Hasta luego.	/RE(DESP)/
60	C- Gracias ¿eh?	/C(DESP)/
61	RE- Adiós.	/RE(DESP)/
62	C- Adiós.	/C(DESP)/

Modelo 4

[24/25]

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
1	RE- Información RENFE, buenas tardes.	/RE(S)/
2	C- Hola, buenas tardes. Mire, para un billete... Para comprar un billete.	/C(S)/ CONV [/C(PET(B+))/
3	RE- ¿Para dónde va usted?	/RE(Q(DEST))/
4	C- Eh... sería... para el día uno de diciembre...	/C(+F+)/
5	RE- Ahá.	/RE(Ruido)/
6	C- por la tarde... a Lora del Río, Sevilla.	/C(+TEMP+DEST)/
7	RE- O sea, usted quiere ir de Barcelona a Lora del Río.	/RE(CONF(O+DEST))/
8	C- Sí, Barcelona-Sants-Lora del Río.	/C(AFI+Ep+DEST)/
9	RE- ¿Qué le iba a decir? ¿Qué vive usted? ¿aquí en Barcelona?	/RE(Ruido+Q(Led))/
10	C- En el Prat de Llobregat.	/C(RESP(Led))/
11	RE- Pero si vive en el Prat ya no se lo podíamos llevar hasta el lunes.	/RE(INF(Led+Fed))/
12	C- ¿Hasta el lunes?	/C(Q(CONF(Fed)))/
13	RE- Claro.	//RE(AFI)/
14	C- Bueno, pues el lunes, sí, de acuerdo.	/C(AC)/
15	RE- Vale.	/RE(Ruido)/
16	C- No hay ninguna [...]	/C(COMENT)/
17	RE- O sea, va... El mensajero cobra seiscientas noventa y cinco le vale el billete ¿eh?	/RE(Ruido+INF(Ped))/
18	C- Sí, sí.	/C(Ruido)/
19	RE- A ver, un momento le tomaré los datos. O sea... ¿Habrá alguien de nueve a dos el lunes?	/RE(APLAZ+Q(OTRO))/

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
20	C- Sí, sí, habrá alguien. ¿Qué iba a decir? También... Tengo aquí la reserva.	/C(RESP(AFI+Ruido+COMENT(R)))/
21	RE- ¿Perdón?	/RE(PET(REPE))/
22	C- Reserva.	/C(REPE(COMENT))/
23	RE- ¿Usted qué quiere? ¿comprar el billete o la reserva?	/RE(Q(B))/
24	C- Bueno, es que tengo... tengo comprao (sic) el billete, pero yo vine de Lora del Río aquí pero ahora quiero hacer la vuelta, es decir, que tengo el billete de ida y v... que tengo la vuelta abierta.	/C(RESP(INT(B+VANT(O+DEST))+REGR+TTRAY-VACI-+OTRO))/
25	RE- Pero entonces no se puede hacer por teléfono, hombre.	/RE(NEG(MC))/
26	C- ¿No se puede hacer...? (solapado)	/C(Q(CONF(NEG(MC))))/
27	RE- Tiene que venir directamente a taquillas.	/RE(RESP(MC))/
28	C- ¿A taquilla directamente?	/C(Q(CONF(MC))/
29	RE- Claro, porque ese billete hay que pasarlo por el ordenador y ponerle el sello. Entonces no se puede hacer por teléfono, hay que hacerlo en taquillas directamente.	/RE(RESP(AFI)+COMENT(PROC(MC)))]
30	C- De acuerdo. Pues entonces nada.	/C(DESP)
31	RE- Vale.	/RE(DESP)/
32	C- Adiós.	/C(DESP)/
33	RE- Adeu.	/RE(DESP)/

Modelo 5

[26/3]

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
1	RE- Informaciò de RENFE, bon dìa.	/RE(S)/
2	C- Hola, bon dìa. Mira, estaba para... estaba hablando con una chica...	/C(S)/ CONV[/C(INT+)/
3	RE- Sí...	/RE(Ruido)/
4	C- que me estaba dando información del Talgo y del Estrella a Galicia...	/C(+INT+)/
5	RE- Hmm...	/RE(Ruido)/
6	C- o sea, a Orense, y se me ha cortao (sic) la comunicación. Bueno, te digo a ti cómo estamos. O sea, ella me ha dicho que tenía... El Talgo me costaba dieciséis mil doscientas un compartimento de cuatro...	/C(+INT+ CVANT(Q(CONF(TTREN+P +CL+))))/
7	RE- Hmm...	/RE(Ruido)/
8	C- y dos mil cien por cada una de las personas que van en ese compartimento ¿no?	/C(+P)/
9	RE- Una tarifa que hay que se llama cuatro por uno.	/RE(RESP(OF))/
10	C- Sí.	/C(Ruido)/
11	RE- Lo que pasa que hay un cupo determinado para cada día.	/RE(INFA(OF))/
12	C- Hay un cupo determinado para cada día.	/C(Ruido)/
13	RE- Sí (solapado).	/RE(Ruido)/
14	C- Entonces, después me ha dicho que esto tenía una reducción del billete de ida y vuelta de un veinte por ciento de descuento, que en total me salía el viaje de ida y vuelta por cuarenta y cuatro mil setecientas veinte.	/C(CVANT(TTRAY+DCTO+P))/
15	RE- Las diez... suma... ¿A dónde me dijo que era? A Galicia ¿no?	/RE(Ruido+Q(CONF(DEST)))/

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
16	C- A Orense, sí.	/C(RESP(DEST+AFI))/
17	RE- Catorce mil doscientas ochenta sería el billete de la persona... ¡Ah, no! Me dijo con la cuatro por uno.	/RE(P+CORR(P)+CONF(OF))/
18	C- Sí.	/C(AFI)/
19	RE- ¿Le miró ya si habían plazas pa (sic) esa tarifa?	/RE(Q(PV+OF))/
20	C- No, ella me estaba comentado.	/C(RESP(NEG+COMENT))/
21	RE- ¡Ah!, vale, vale. Porque según qué días ya no hay.	/RE(Ruido+COMENT(PV))/
22	C- Según que días ya no hay.	/C(Ruido)/
23	RE- No. A ver, en el Talgo ida y vuelta son treinta y dos mil ciento veinte, uno...	/RE(Ruido+TTREN+TTRAY+P+NºV+)/
24	C- Sí.	/C(Ruido)/
25	RE- y los demás pues dos mil cien, son cuatro mil doscientas cada uno, los otros.	/RE(+P+NºV)/
26	C- Y... o sea...	/C(Q(INDEF))/
27	RE- Ida y vuelta.	/RE(+TTRAY)/
28	C- ¡Ah! ¿Las dos mil cien son ida y vuelta?	/C(Q(CONF(P+TTRAY)))/
29	RE- No. Las dos mil cien es ida, por eso que ida y vuelta son cuatro mil doscientas cada uno de los otros, le decía.	/RE(RESP(NEG+P+TTRAY+TTRAY+P+NºV))/
30	C- Vale. O sea, diecisiete mil doscientas.	/C(Ruido+CONF(P))/
31	RE- No. A ver, diecisiete mil doscientas es un viaje de una persona y los otros dos mil cien.	/RE(NEG+P+TTRAY+NºV+P+NºV+)/
32	C- Dos mil cien.	/C(Ruido)/
33	RE- Entonces, con la reducción de ida y vuelta...	/RE(+DCTO+)/
34	C- [...] por ciento de descuento.	/C([...]+COMENT(DCTO))/

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
35	RE- sobre el billete de las diecisiete, sobre las dos mil cien no...	/RE(+B+)/
36	C- Sobre las dos mil cien...	/C(Ruido)/
37	RE- porque eso ya es un billete complementario.	/RE(INFA(B))/
38	C- Vale, vale, perfecto. Entonces yo le preguntaba ¿para el Estrella? ¿Para...?	/C(AC+CVANT(Q(TTREN)-Interrumpido-))/
39	RE- Estrella de cuatro no lleva.	/RE(RESP(NEG(TTREN+CL+)))/
40	C- No lleva (de fondo).	/C(Ruido)/
41	RE- Entonces son o literas o cabinas dobles o individuales.	/RE(+INF(CL))/
42	C- Entonces, literas ¿qué me cuesta ir? O sea, ¿yo por ejemplo puedo hacer el viaje en Estrella y volver en el Talgo?	/C(Q(P+CL)+Q(TTRENo+TTRENregr))/
43	RE- Sí.	/RE(RESP(AFI))/
44	C- Sí. ¿La reducción del veinte por ciento de descuento existe igualmente?	/C(Ruido+Q(DCTO))/
45	RE- No, porque los otros billetes son dos mil cien, no hay reducción aquí.	/RE(RESP(NEG+COMENT))/
46	C- ¡Ah!, vale. Entonces sería diecisiete mil doscientas volver y dos mil cien por tres para el compartimento de cuatro. Esto sin descuento ninguno.	/C(Ruido+CONF(Pregr+P+CL+DCTO))/
47	RE- Esto ya es por una tarifa.	/RE(NºVIA)/
48	C- Vale. ¿Qué me costaría ir en el Estrella, en literas?	/C(Ruido+Q(P+TTREN+CL))/
49	RE- Solo un trayecto ¿no?	/RE(Q(CONF(NºVIA)))/
50	C- Sí.	/C(RESP(AFI))/
51	RE- Me dijo que era a Orense ¿verdad?	/RE(Q(CONF(DEST)))/
52	C- Cuatro personas, sí.	/C(RESP(NºV+AFI))/
53	RE- ¿Son adultos todos?	/RE(Q(ADUL))/
54	C- Sí.	/C(RESP(AFI))/

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
55	RE- A ver, ahora es en litera... Por persona son siete mil seiscientas.	/RE(Ruido+P+NºV)/
56	C- Siete mil seiscientas por persona.	/C(CONF(P+NºV))/
57	RE- Sí.	/RE(AFI)/
58	C- Y entonces volver sería en el Talgo ¿hm? O sea... Y entonces diecisiete mil doscientas y dos mil cien por cada uno de ellos...	/C(CONF(TTRENregr+P+))/
59	RE- Exacto.	/RE(AFI)/
60	C- de los demás.	/C(+P)/
61	RE- Ahá.	/RE(AFI)/
62	C- Vale. Otra pregunta. Para saber si hay billete ¿qué tengo que hacer? la reserva y entonces me lo miráis ¿no?	/C(Ruido+Q(CONF(PROC(PV))))/
63	RE- Sí, porque la tarifa esta, como información no nos la da, tenemos que pedir el billete.	/RE(RESP(AFI+COMENT))/
64	C- Hay que pedir los billetes ¿no?	/C(Q(CONF(R)))/
65	RE- Sí, sí.	/RE(RESP(AFI))/]
66	C- Vale, bueno, pues ya volveré a llamar si un caso.	/C(DESP)/
67	RE- Muy bien.	/RE(DESP)/
68	C- Vale, gracias.	/C(DESP)/
69	RE- De nada.	/RE(DESP)/

Modelo 6

[26/36]

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
1	RE- Información RENFE, buenas tardes.	/RE(S)/
2	C- Hola, mira, necesitaría que me dijera el horario de Euromed de Tarragona a Valencia esta tarde.	/C(S)/ CONV[C(PET(H+TTREN+O+DEST+F+TEMP))]/
3	RE- ¿Para esta tarde? Pues ya esta tarde solamente le queda uno.	/RE(Q(H+TEMP)+RESP(F+TEMP+TR))/
4	C- ¿Cuál?	/C(Q(TR))/
5	RE- Uno que sea Euromed ¿eh?	/RE(ACL(TTREN))/
6	C- Sí. ¿Cuál es?	/C(AFI+Q(TR))/
7	RE- Ahora se lo digo. A ver, ya sería el de las... Bueno, no, le quedan dos todavía, el que pasa por Tarragona dieciocho cuarenta y siete o el de las veinte, veint... a ver... veintiuna diecisiete.	/RE(Ruido+RESP(TR-Interrumpido+COMENT(CORR(TR))+TR+TR))/
8	C- ¿Los dos son Euromed?	/C(Q(TTREN))/
9	RE- Exacto.	/RE(RESP(AFI))/
10	C- Pues el de las dieciocho cuarenta y siete me va bien. Gracias ¿eh?	/C(COMENT)]/ C(DESP)/
11	RE- Muy bien.	/RE(DESP)/
12	C- ¿Hay...? ¿Hay plazas en estos o no lo sabe?	[/C(Q(PV))/
13	RE- A ver, un momento. En el de las dieciocho cuarenta y siete ¿no?	/RE(RESP(Ruido+Q(CONF(TR))))/
14	C- Está... En Tarragona solo hay una estación ¿verdad?	/C(Q(CONF(DEST+E)))/
15	RE- Sí.	/RE(RESP(AFI))/
16	C- Vale.	/C(Ruido)/
17	RE- De Tarragona a Valencia va ¿no?	/RE(Q(CONF(O+DEST))/
18	C- Sí.	/C(RESP(AFI))/

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
19	RE- De momento quedan plazas ¿eh? Hay doce en primera y ciento ocho en segunda.	/RE(RESP(PV+CL+PV+CL))/]
20	C- Ah, perfecto. Gracias ¿eh?	/C(DESP)/
21	RE- Adeu.	/RE(DESP)/
22	C- Adiós.	/C(DESP)/

Modelo 7

[19/12]

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
1	RE- Información de RENFE, buenos días.	/RE(S)/
2	C- Hola, buenos días, voy a hacer una reserva...	/C(S)/ [/C(PET(R+))/
3	RE- Sí.	/RE(Ruido)/
4	C- para un billete de tren desde Sants a Valencia a las cuatro y media en preferente.	/C(+Ep+DEST+H+CL)/
5	RE- ¿Para cuándo?	/RE(Q(F))/
6	C- Para hoy.	/C(RESP(F))/
7	RE- No, ya para hoy no te puedo hacer reservas.	/RE(NEG(PET(F+R))/
8	C- ¡Ah! ¿No puedes hacer reservas?	/C(Q(CONF(NEG(R)))/
9	RE- No, ya no, ya para el mismo día no te las da el ordenador.	/RE(RESP(NEG+INF(F+R)))/
10	C- ¡Ah!	/C(AC)/
11	RE- Ya tienes que pasar por taquillas a buscar el billete.	/RE(PROC(T))/
12	C- Pasamos por... ¿Pero hay plazas y todo?	/C(Ruido+Q(PV))/
13	RE- Espérate que te lo miro. Para... ¿me has dicho para el Euromed de las cuatro y media?	/RE(APLAZ+Q(CONF(TTREN+H))/
14	C- Sí.	/C(RESP(AFI))/
15	RE- A ver. Vamos a ver. Todavía quedan unas pero muy poquititas ¿eh?	/RE(Ruido+RESP(PV))/
16	C- Lo que pasa es que... es que viene en avión la persona...	/C(COMENT)/
17	RE- Hmm...	/RE(Ruido)/

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
18	C- Viene en avión, [...] entonces, ¿no se puede hacer ninguna reserva ni nada?	/C(Q(R))/
19	RE- No. Imposible. No, imposible, para el mismo día es imposible porque como caducan a las dos horas ya ni siquiera te las da el ordenador...	/RE(RESP(NEG+COMENT(PLr)))/
20	C- ¡Ah! o sea que...	/C(COMENT -Interrumpido-)/
21	RE- Entonces..., hombre, quedan ahora mismo dieciséis plazas en preferente y diecinueve en turista...	/RE(INF(PV+CL+PV+CL))/
22	C- Vale.	/C(Ruido)/
23	RE- pero para ser el día que es, viernes, no son muchas, vaya, son poquititas.	/RE(COMENT(VP))/
24	C- Ya, bueno.	/C(Ruido)/
25	RE- ¿A qué hora va a llegar esta persona?	/RE(Q(OTRO))/
26	C- Pues va a llegar... a ver, a las... dos y cuarto... una y media sale y llegará al aeropuerto... pues cogerá un taxi, a las dos o así estará ahí.	/C(RESP(Ruido+OTRO))/
27	RE- Hombre, pues me imagino que a esa hora, de aquí a las dos, en una hora no creo que se hayan vendido todas...	/RE(COMENT(PV))/
28	C- Vale.	/C(Ruido)/
29	RE- así que si puede que... en cuanto llegue a esto que...	/RE(COMENT(PROC+))/
30	C- [...]	/C[...]/

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
31	RE- Claro, en cuanto llegue a la estación que se acerque a las taquillas de venta inmediata, la venta del día, y enseguida se lo dan. Quiero decir que no lo deje para el último momento.	/RE(+PROC)/]
32	C- Muy bien, pues le diré.	/C(DESP)/
33	RE- Sí.	/RE(DESP)/
34	C- Muchas gracias.	/C(DESP)/
35	RE- Vale, nada, a ti. Hasta ahora.	/RE(DESP)/

Modelo 8

[26/5]

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
1	RE- Información RENFE, buenos días.	/RE(S)/
2	C- Hola, buenos días. ¿Me podría decir el horario de trenes del sábado por la mañana para destino Bilbao desde aquí de Barcelona?	/C(S)/ CONV[/C(Q(H+F+TEMP+DEST+O))/]
3	RE- El sábado por la mañana. En seguida se lo digo, un momentico.	/RE(Ruido+APLAZ)/
4	C- Vale, gracias.	/C(FORMC)/
5	RE- Pues mire, solamente habrá uno el sábado. Sale a las diez y tres minutos de la mañana...	/RE(RESP(F+H+))/
6	C- A las diez y tres...	/C(Ruido)/
7	RE- y tres minutos, sí. Es [...] normalmente...	/RE(Ruido+INFA+)/
8	C- Sí...	/C(Ruido)/
9	RE- todos los días viene a salir a la una del mediodía...	/RE(+ (FR+H+))/
10	C- Sí...	/C(Ruido)/
11	RE- excepto eso, los sábados que sale a las diez cero tres, y llegarán a Bilbao a las seis y treinta y cinco de la tarde.	/RE(+TEMP+H+DEST+HII)/
12	C- A las seis y treinta y cinco. Y me está diciendo que no hay otro ya.	/C(Ruido+CONF(TR))/
13	RE- No hay otro. El de la noche funciona todos los días menos los sábados.	/RE(AFI+INFA(TR+FR))/
14	C- O sea, todo el día este, hm...	/C(Ruido)/
15	RE- Diez y tres minutos de la estación de Sants, seis treinta y cinco de la tarde en Bilbao. Para que se haga una idea del precio...	/RE(H+Ep+HII+DEST+INFA(P+))/
16	C- Sí...	/C(Ruido)/

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
17	RE- en butaca de segunda son cuatro mil novecientas pesetas...	/RE(+CL+P+)/
18	C- Cuatro mil novecientas...	/C(Ruido)/
19	RE- y en butaca de primera serían seis mil cuatrocientas.	/RE(+CL+P)/
20	C- Y [...] al haber solo uno igual hay problema incluso de sacarlo, tendría que sacarlo...	/C([...]+COMENT(PV)+CONF(R))/
21	RE- Hombre... si pudiera, sí. Ya que estamos espere a ver. Un momentico.	/RE(AFI+APLAZ)/
22	C- [...] además el puente y ahora...	/C([...]+COMENT)/
23	RE- No, hombre, no, no. No crea, el puente ¿eh? Precisamente lo celebran más los viajeros marchando el viernes. El sábado yo sinceramente pienso que... no creo que haya mucha... Ahí está. Aquí lo malo es que ¿cuándo quiere...? ¿cuándo piensa volver?	/RE(COMENT+Q(Fregr))/
24	C- ¿La vuelta? La vuelta sería... a ver, el domingo, pero vamos que es a Zaragoza y que...	/C(Q(Fregr)+RESP(Fregr)+COMENT(DESTregr))/
25	RE- Mira, ahora... ahora mismo en Bilbao quedan ciento treinta y siete plazas, entonces, eso sí, no quedan de primera, solo quedan de segunda para ese sábado.	/RE(DEST+PV+CL+Fregr)/
26	C- Quedan de segunda para... Ya, ya, ya... No, pero la vuelta es para el domingo.	/C(Ruido+CORR(Fregr))/
27	RE- Pero ¿qué le diría? ¿parando por Zaragoza?	/RE(Q(CONF(DESTregr)))/
28	C- Sí, sí, a Zaragoza.	/C(RESP(AFI))/
29	RE- Bueno, pues el domingo, vamos a ver...	/RE(Ruido)/
30	C- ¿Sabes qué horarios hay?	/C(Q(H))/

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
31	RE- Un momentico. Pero vamos a ver. O sea, si viene de Bilbao a Barcelona y quiere pasar por Zaragoza el domingo, claro, tendrá que coger por ejemplo por la mañana, a las diez de la mañana en Bilbao, el tren que viene a Barcelona y que para en Zaragoza a las catorce cuarenta y cinco y entonces, no sé, depende el rato que quiera estarse allí en Zaragoza, por ejemplo a las sie...	/RE(APLAZ+RESP(O+DEST+Fregr+COMB(H+O+TR+COMENT-Interrumpido-)))/
32	C- [...] el destino, luego a la... o sea, el regreso llega a Zaragoza, entonces hay uno a las diez de la mañana el domingo...	/C([...]+CONF(Hregr+Fregr))/
33	RE- Sí, y otro es por la noche, a las diez, diez y veinte de la noche.	/RE(AFI+TEMPregr+Hregr+)/
34	C- Diez y veinte [...]	/C(Ruido+...)/
35	RE- Sale de Bilbao, lo que pasa es que a Zaragoza llega a las cuatro de la mañana.	/RE(+Hregr+DEST+Hll)/
36	C- Me dice ¿a las veintidós veinte?	/C(Q(CONF(Hregr)))/
37	RE- [...] veinte y llegaría a las cuatro de la mañana.	/RE(AFI+Hll)/
38	C- A las cuatro de la mañana. Bien, y ahora otra pregunta: ¿de Barcelona a Logroño para combinar [...]? porque, claro, al haber solo... contar solo con este tren por la mañana del sábado...	/C(Ruido+INT+Q(COMB(O+DEST))+COMENT(TR+TEMP+F))/
39	RE- Vamos a ver.	/RE(Ruido)/
40	C- Barcelona-Logroño.	/C(Ruido)/
41	RE- Bueno, Barcelona-Logroño, sábado. El de las diez cero tres... diez cero tres, el mismo que iba a Bilbao que llega a las quince cuarenta y nueve a Logroño...	/RE(Ruido+RESP(TR+Hll+DEST+))/
42	C- A las quince cuarenta y nueve.	/C(Ruido)/
43	RE- otro más que va para Galicia que sale a las dieciocho treinta...	/RE(+TR+H+)/

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
44	C- ¿A las dieciocho treinta?	/C(Ruido)/
45	RE- para llegar a las cero quince también a Logroño.	/RE(+Hll+DEST)/
46	C- Para llegar a las doce.	/C(Ruido)/
47	RE- De la noche, a las doce y cuarto. Entonces, claro, entre medias... A ver, déjeme mirar... Se podría tomar esto de las doce... Sí, tomar el Talgo de las doce del mediodía.	/RE(Ruido+COMB(TTREN+H+))/
48	C- A ver, este un <i>Talgo</i> de las doce?	/C(Q(CONF(TTREN+H)))/
49	RE- Doce en la estación de Sants. Llegada a Zaragoza a las quince cincuenta y una.	/RE(RESP(H+Ep+DEST+Hll))/
50	C- Pero <i>a</i> Logroño?	/C(Q(Hlldest))/
51	RE- Salida de Zaragoza a las diecisiete cincuenta y cinco, esto le hace casi desde las cuatro hasta las seis casi en Zaragoza, dos horas, y a las veinte cero tres en Logroño.	/RE(RESP(COMB(O+H+COMENT+Hll+DEST)))/
52	C- ¡Uf! Espere, este no le he entendido muy bien.	/C(PET(REPE))/
53	RE- Sale a las doce de la estación de...	/RE(H+Ep–Interrumpido–)/
54	C- Sale de Barcelona a las doce, llega a Zaragoza...	/C(O+H+PET(REPE(Hll+DEST)))/
55	RE- Quince cuarenta y uno, a las cuatro menos diez...	/RE(Hll)/
56	C- A las quince cincuenta y uno...	/C(Ruido)/
57	RE- salida diecisiete cincuenta y cinco...	/RE(+H+)/
58	C- salida a las diecisiete cincuenta y cinco...	/C(Ruido)/
59	RE- llegada a Logroño veinte cero tres.	/RE(+DEST+Hll)/
60	C- llegada a Logroño a las veinte cero tres. Ya, ya, ya... Y es que ya no hay más combinaciones.	/C(Ruido+COMENT(COMB))/

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
61	RE- Muchas más que estas no va a haber, un momentico. Antes... A ver, diez treinta de la mañana...	/RE(COMENT(COMB)+APLAZ+COMB(H+))/
62	C- Diez treinta ¿este qué es?	/C(Ruido+Q(TTREN))/
63	RE- Esto sería un Intercity que ya es un poquillo justo en Zaragoza, uno por demasiado tiempo otro demasiado justo. Llegada catorce quince a Zaragoza, salida catorce treinta de Zaragoza.	/RE(RESP(TTREN+COMENT+Hll+DEST+H+O+))/
64	C- Catorce treinta. Lo malo que si retrasa ¿no?	/C(Ruido+COMENT)/
65	RE- Claro, me ha dado... Porque esto me lo ha dado aquí el ordenador. Si para ir a Zaragoza en vez de coger el de las diez treinta se coge el anterior...	/RE(COMENT+COMB(DEST+ORD+))/
66	C- ¡Ah!, o sea...	/C(COMENT+)/
67	RE- sería...	/RE(COMENT+)/
68	C- Me está diciendo que, como tiene prevista la llegada a las catorce quince, si se retrasa el tren...	/C(+COMENT+)/
69	RE- El otro sale a las catorce treinta sería... Claro, perdería... No tiene enlace. No. Coger en todo caso el que sale antes, a las ocho y media de la mañana de aquí de Barcelona...	/RE(COMENT+COMB(TR+H+O+))/
70	C- Sí. No, ese no podría.	/C(NEG(TR))/
71	RE- No podría.	/RE(Ruido)/
72	C- Sí. Es que salimos de aquí ya a las nueve donde estamos...	/C(COMENT)/
73	RE- Ya. Pues... Pues ya te digo... Es que este de las diez y media solo hay un cuarto de hora en Zaragoza.	/RE(COMENT)/
74	C- Claro, es que eso... Y si llega un poco tarde... Entonces diez y media que sale a las doce y media, directamente a Logroño ¿no?	/C(COMENT+Q(CONF(COMB(H+DEST))))/

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
75	RE- Sí. Llegaría a las dieciséis treinta y nueve.	/RE(RESP(AFI+Hll))/
76	C- Dieciséis treinta y nueve.	/C(Ruido)/
77	RE- Sí, señora.	/RE(AFI)/]
78	C- Sí. Pues bueno. Pues ya está. Muchas gracias.	/C(DESP)/
79	RE- Gracias a usted.	/RE(DESP)/
80	C- A ver cómo combino.	/C(DESP)/
81	RE- Muy bien.	/RE(DESP)/
82	C- Hasta luego.	/C(DESP)/
83	RE- Hasta luego.	/RE(DESP)/
84	C- Buenos días.	/C(DESP)/

Modelo 9

[19/41]

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
1	RE- Información de RENFE, buenas tardes.	/RE(S)/
2	C- Hola, buenas tardes.	/C(S)/
3	RE- Hola.	/RE(S)/
4	C- Mire. Era solo para hacerle una pregunta.	CONV[/C(INT)/
5	RE- Sí.	/RE(Ruido)/
6	C- Para Badajoz...	/C(Q(DEST+))/
7	RE- Sí...	/RE(Ruido)/
8	C- están, por ejemplo para el día veintitrés, que aún falta, pero, claro, por si acaso quiero preguntar, el veintitrés de diciembre están... ¿hay libre todavía o hay que reservar ya?	/C(+F+Ruido+PV))/
9	RE- Hombre, yo por el día que es le aconsejo que lo vaya haciendo.	/RE(RESP(PV))/
10	C- ¡Vaya!	/C(Ruido)/
11	RE- Claro.	/RE(Ruido)/
12	C- Es que no lo sabemos con seguridad todavía.	/C(COMENT)/
13	RE- Ya. Hombre ¿sabe ya para qué tren... en qué tren quiere viajar?	/RE(Ruido+Q(TR))/
14	C- Bueno, de día, claro.	/C(RESP(TEMP+))/
15	RE- Ya... No...	/RE(Ruido)/
16	C- De día a...	/C(+TEMP+)/
17	RE- En el Talgo o...	/RE(Q(TTREN)) /
18	C- Pues el Talgo será, no sé.	/C(RESP(TTREN-AFI-NEG))/
19	RE- Como quiera.	/RE(Ruido)/
20	C- [...] sí que es el Talgo.	/C([...]+TTREN)/

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
21	RE- Hay el Talgo que sale a las ocho y media...	/RE(INF(TTREN+H+))/
22	C- Sí, sí.	/C(Ruido)/
23	RE- y si no, para esas fechas saldrá el Torre del Oro a las nueve y media también de la mañana.	/RE(+TTREN+H))/
24	C- De la mañana.	/C(Ruido)/
25	RE- Sí.	/RE(Ruido)/
26	C- De momento sí ¿verdad?	/C(Q(CONF(PV)))/
27	RE- Hombre, no he mirado. Espérese a ver. ¿En cuál le va bien? ¿en el Talgo?	/RE(APLAZ+Q(TTREN))/
28	C- El Talgo, creo yo.	/C(RESP(TTREN))/
29	RE- A ver. A ver, de momento quedan.	/RE(Ruido+RESP(AFI))/
30	C- De momento quedan.	/C(Ruido)/
31	RE- Quedan. En segunda hay bastantes; en primera muy poquitas, pero de segunda hay todavía bastantes.	/RE(Ruido+INF(CL+PV))/
32	C- Ahá.	/C(Ruido)/
33	RE- Sí.	/RE(Ruido)/
34	C- Bueno, pues ya...	/C(Ruido)/
35	RE- En cuanto lo tengan concretado, desde luego yo sí que le aconsejo que lo haga ¿eh?	/RE(COMENT)/]
36	C- Claro, de acuerdo.	/C(DESP)/
37	RE- Sí.	/RE(DESP)/
38	C- Muy amable.	/C(DESP)/
39	RE- Vale, nada. Hasta luego.	/RE(DESP)/

Modelo 10

[26/12]

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
1	RE- Información RENFE, buenas tardes.	/RE(S)/
2	C- Hola, buenas tardes. Mira, llamo para ver si me puedes decir si hay plazas para el tren que sale de Euromed.	/C(S)/ CONV[/C(Q(PV+TTREN))/
3	RE- Sí. ¿Para cuándo?	/RE(Ruido+Q(F))/
4	C- Para el viernes cinco.	/C(RESP(F))/
5	RE- Pero ¿qué Euromed?	/RE(Q(H))/
6	C- El de las ocho y media.	/C(RESP(H))/
7	RE- De la noche.	/RE(Q(CONF(H)))/
8	C- Sí.	/C(RESP(AFI))/
9	RE- A ver, un momento. Para salir el viernes ¿no?	/RE(Ruido+Q(CONF(F)))/
10	C- Sí, el viernes a las ocho y treinta hay un Euromed.	/C(RESP(AFI)+COMENT(F+H+TTREN))/
11	RE- [...] cinco, de Barcelona ¿a dónde?	/RE(Ruido+Q(DEST))/
12	C- Desde Barcelona hasta Valencia.	/C(RESP(O+DEST))/
13	RE- A Valencia, en el que sale a las veinte treinta que es el quince cero uno. De momento quedan ochenta plazas en segunda y veintinueve en primera.	/RE(Ruido+RESP(PV+CL+PV+CL))/
14	C- Vale. ¿Para hacer reserva de plazas es posible por teléfono?	/C(Ruido+Q(PROC(R)))/
15	RE- Sí. Lo que pasa es que haciendo la reserva tiene que retirarlo antes de cuarenta y ocho horas a partir de ahora ¿eh?	/RE(RESP(AFI+PLr))/
16	C- Antes de cuarenta y ocho horas.	/C(Ruido)/
17	RE- Sí, a partir de ahora tiene cuarenta y ocho horas.	/RE(Ruido+PLr)/

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
18	C- Y para retirarlo tengo que ir a Sants.	/C(CONF(Er))/
19	RE- Sants, Paseo de Gracia o Estación de Francia.	/RE(Er)/
20	C- Bueno pues házmelo [...] si no pudiera ir, en principio queda anulado pero...	/C(PET(R)+COMENT)/
21	RE- Si no está segura que puede venir no la haga porque entonces le está cogiendo la plaza a alguien que va a viajar.	/RE(COMENT)/
22	C- No, pero... A ver, yo estoy segura que voy a hacer... Yo estoy segura que voy a coger este tren, lo que no estoy segura si me va a dar tiempo a ir a buscarme antes de cuarenta y ocho horas ¿entiende? [...]	/C(COMENT)/
23	RE- Usted misma. Si quiere también está la venta telefónica que se lo llevan a domicilio.	/RE(Ruido+INF(ED))/
24	C- ¿Y qué cuesta?	/C(Q(Ped))/
25	RE- ¿Usted está aquí en Barcelona?	/RE(Q(Led))/
26	C- Bueno, sí. Podría ser... Me lo podrían traer aquí a Barcelona.	/C(RESP(Ruido+AFI))/
27	RE- Si es aquí en Barcelona cobran cuatrocientas setenta y cinco llevarle los billetes a domicilio.	/RE(RESP(Led+Ped))/
28	C- No, mira, hazme la reserva y pasaré antes de cuarenta y ocho horas a buscarlos.	/C(NEG+Ruido+PET(R)+COMENT(PLr))/
29	RE- ¿Qué va a hacer ida o ida y vuelta?	/RE(Q(TTRAY))/
30	C- Mira, ida en el de las veinte treinta...	/C(RESP(IDA+TR+))/
31	RE- Sí...	/RE(Ruido)/
32	C- y vuelta en...	/C(+REGR+)/
33	RE- O sea, va a hacer ida y vuelta.	/RE(CONF(TTRAY))/

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
34	C- Sí, en el de las diecinueve cero cinco del día ocho.	/C(AFI+TRregr+Fregr)/
35	RE- A ver un momento, le tomaré los datos.	/RE(APLAZ)/
36	C- [...]	/C([...])/
37	RE- Sí, un segundo le tomo los datos. Venga. Entonces era, me ha dicho, en el de las veinte treinta.	/RE(AFI+APLAZ+Ruido+CONF(TR))/
38	C- Sí.	/C(AFI)/
39	RE- El quince...	/RE(Ruido)/
40	C- ¿Van numerados los asientos?	/C(Q(OTRO))/
41	RE- Sí.	/RE(RESP(AFI))/
42	C- Pues dos que sean juntos.	/C(PET(PLZ))/
43	RE- Cero uno. Me ha dicho que se va el día? ¿cinco?	/RE(Ruido+Q(CONF(F)))/
44	C- El día cinco.	/C(RESP(AFI))/
45	RE- Cinco del doce de Barcelona a Valencia. ¿Segunda o primera?	/RE(Ruido+Q(CL))/
46	C- En segunda.	/C(RESP(CL))/
47	RE- Y luego vuelve en el que sale de Valencia a las diecinueve cero cinco.	/RE(CONF(TRregr))/
48	C- Sí. Esto de la cena y eso es en primera ¿verdad?	/C(AFI+Q(CONF(OTRO)))/
49	RE- Sí. ¿Qué día vuelve?	/RE(RESP(AFI)+Q(Fregr))/
50	C- El día ocho de diciembre.	/C(RESP(Fregr))/
51	RE- El ocho del doce. O sea, se va el cinco y vuelve el ocho.	/RE(Ruido+CONF(F+Fregr))/
52	C- Sí.	/C(AFI)/
53	RE- De Valencia a Barcelona-Sants.	/RE(Ruido)/
54	C- Este también que sean billetes contiguos.	/C(PET(PLZ))/
55	RE- Y van dos personas ¿no?	/RE(Q(CONF(N°V)))/

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
56	C- Sí.	/C(RESP(AFI))/
57	RE- Ventanilla, pasillo y juntos (para sí).	/RE(Ruido ⁴⁹)/
58	C- ¿Eso de pasillo?	/C(PET(ACL(PLZ)))/
59	RE- Porque uno tiene que ir en la ventanilla y el otro al lado, un pasillo.	/RE(ACL(PLZ))/
60	C- ¿Es de dos?	/C(Q(PLZ))/
61	RE- Claro.	/RE(RESP(AFI))/
62	C- Vale.	/C(Ruido)/
63	RE- No fumador ¿no?	/RE(Q(CONF(FUM)))/
64	C- No, no, no, no, fumador.	/C(RESP(NEG))/
65	RE- ¿Fumadores?	/RE(Q(CONF(FUM)))/
66	C- Sí.	/C(RESP(AFI))/
67	RE- Pues en segunda no hay plazas.	/RE(NEG(CL+PV))/
68	C- En segunda en fumadores no hay plazas.	/C(CONF(CL+FUM+PV))/
69	RE- No, ni en fumadores.	/RE(NEG+FUM)/
70	C- ¿Para qué día?	/C(Q(F))/
71	RE- Para el día ocho.	/RE(RESP(F))/
72	C- Para el cinco, sí.	/C(CONF(PV+F))/
73	RE- Ahá.	/RE(AFI)/
74	C- ¿Y...? ¿Y se puede fumar en el bar o...?	/C(Q(OTRO))/
75	RE- Hombre, claro, saliendo afuera... Espérese que no sé si hay en fumador, se lo miro. No, no queda nada en segunda.	/RE(AFI+COMENT+APLAZ+INF(PV+CL))/
76	C- En segunda no queda nada en fumador. ¿Y en primera?	/C(Ruido+Q(PV+CL+FUM))/
77	RE- En primera. Le ponemos a la vuelta en primera ¿no?	/RE(Ruido+Q(CONF(CLregr))/

49 El operador de RENFE habla para sí y comenta que una de las plazas es en pasillo y otra en ventanilla. Esto enlaza con la pregunta siguiente del cliente.

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
78	C- Pero a... ¿en cuánto sube?	/C(Q(P))/
79	RE- En primera hay una diferencia de dos mil pesetas.	/RE(RESP(P))/
80	C- Por persona.	/C(CONF(P+NºV))/
81	RE- Ahá.	/RE(AFI)/
82	C- Y por viaje.	/C(+NºVIA)/
83	RE- Exacto. No, pero le podemos hacer segunda ida y primera vuelta.	/RE(AFI+NF(COMB(CL+TTRAY)))/
84	C- Ya, pero ¿cuánto me subiría?	/C(Ruido+Q(P))/
85	RE- O sea, ida y vuelta son unas seis mil doscientas en segunda... Unas nueve mil, casi.	/RE(RESP(Ruido+P))/
86	C- Unas nueve mil.	/C(Ruido)/
87	RE- Cada uno.	/RE(+NºVIA)/
88	C- Ya, y a la vuelta el de las diecinueve cero cinco te darían cena.	/C(Ruido+CONF(TEGR+TR+OTRO))/
89	RE- Sí, si va en primera, sí. ¿Qué hacemos?	/RE(AFI+COMENT(CL)+Q(R))/
90	C- No sé, ya si acaso...	/C(RESP(-AFI-NEG+COMENT))/
91	RE- Se lo piensa y me dice algo ¿eh?	/RE(COMENT)/
92	C- Resérvame el de la ida.	/C(PET(R+IDA))/
93	RE- La ida solo ¿no?	/RE(Q(CONF(IDA)))/
94	C- Sí, resérvame el de la ida y me lo pienso y te digo algo.	/C(RESP(AFI+PET(R+IDA)+COMENT))/
95	RE- Vale.	/RE(Ruido)/
96	C- ¿Vale?, porque ¿fumadores hay en...?	/C(Ruido+Q(CONF(PV+FUM-Interrumpido-)))/
97	RE- No lo sé, tengo que pedirlo.	/RE(RESP(-AFI-NEG+PROC))/
98	C- ¿Me lo miras? Porque si no hay ya ni me lo pienso.	/C(PET(CONF(PV+FUM))+COMENT)/
99	RE- En fumador no hay ¿eh?	/RE(NEG(PV+FUM))/
100	C- A ver, ¿en primera?	/C(Ruido+Q(CL))/
101	RE- En primera ¿la ida?	/RE(ACL(CL+IDA))/

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
102	C- No, la vuelta...	/C(NEG+Q(CONF(REGR+)))/
103	RE- Sí.	/RE(Ruido)/
104	C- me dices que no hay fumadores ¿vale?	/C(+NEG(PV+FUM))/
105	RE- En segunda no hay nada, ni en fumador ni en no fumador.	/RE(INF(NEG(PV+CL+FUM)))/
106	C- ¡Ah! ¡La vuelta no hay nada ni en fumador ni en no fumador!	/C(REPE(REGR(NEG(PV+FUM)))/
107	RE- Ya se lo he dicho, que solamente en primera no fumador.	/RE(COMENT(CL+FUM))/
108	C- ¡Ah! Solamente en primera no fumador para el día ocho.	/C(REPE(CL+FUM+F))/
109	RE- A la vuelta, y entonces si quiere...	/RE(REGR+COMENT+)/
110		-El cliente cuelga-

Modelo 11

[26/10]

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
1	RE- Información RENFE, buenas tardes.	/RE(S)/
2	C- Menos mal. Llevo todo el día llamando. Buenos di... Buenas tardes.	/C(COMENT+S)/
3	RE- Buenas tardes.	/RE(S)/
4	C- Mire, quiero saber trenes para Salamanca que paren en Cantalapiedra a qué hora salen de aquí para allá.	CONV /C(Q(DIR+DEST+H))/
5	RE- ¿Cantalapiedra?	/RE(Q(CONF(DEST)))/
6	C- Sí, para Salamanca pero que pare en Cantalapiedra.	/C(RESP(AFI+DIR+DEST))/
7	RE- Vamos a ver, que no sé si tiene estación de RENFE Cantalapiedra.	/RE(COMENT)/
8	C- ¡No va a tener! si paran todos los trenes para ir a Medina del Campo. Soy yo de allí, ¿cómo no voy a saber si tiene estación?	/C(COMENT)/
9	RE- Me parece muy bien que usted lo sepa, pero yo le estoy diciendo, de Barcelona...	/RE(COMENT+)/
10	C- Ya...	/C(Ruido)/
11	RE- directo a Cantalapiedra...	/RE(+COMENT+)/
12	C- Todos han ido hasta ahora. Por eso pregunto, porque es que ahora no sé. Hace mucho que no voy. Hace dos años que no voy, y entonces ahora quiero...	/C(COMENT)/
13	RE- El de las diez... O sea, puede salir en el de las trece de la mañana, a la una del mediodía...	/RE(RESP(TR+H))/
14	C- ¿Sale uno al mediodía? Es que sale por la mañana y por la noche.	/C(Q(CONF(H))+INF(TEMP))/
15	RE- Pero, vamos a ver, o me informa usted a mí o yo le informo a usted.	/RE(COMENT)/
16	C- No, usted me informe a mí porque yo no sé.	/C(COMENT)/

	INTERVENCIONES	ETIQUETAS
17	RE- Venga, pues entonces, vamos a ver. ¿Usted qué día va a viajar?, y así se lo di...	/RE(Ruido+Q(F)+COMENT)/
18	C- Quiero el jueves, si puede ser, o...	/C(RESP(F))/
19	RE- Si va el jueves tiene un tren a la una...	/RE(INF(F+H+))/
20	C- Mediodía.	/C(Ruido)/
21	RE- que llega a Cantalapiedra a las once menos cuarto de la noche.	/RE(+Hll+DEST+)/
22	C- ¿A la una del mediodía a las once menos cuarto? Muy bien.	/C(Q(H+Hll))+Ruido)/
23	RE- Y luego tiene uno por la noche, que sale a las nueve y media de la noche...	/RE(+TEMP+H+)/
24	C- Muy bien (de fondo).	/C(Ruido)/
25	RE- llegando a Cantalapiedra a las nueve de la mañana.	/RE(+DEST+Hll)/
26	C- Sí. Entonces ¿sale uno a la una y a las nueve de la noche?	/C(Ruido+Q(CONF(H)))/
27	RE- Nueve y media de la noche.	/RE(RESP(AFI+CORR(H))/
28	C- ¿Y la una del mediodía?	/C(Q(CONF(H)))/
29	RE- Sí.	/RE(RESP(AFI))/
30	C- Otro. Pues ya está. Y paran los dos allí ¿verdad?	/C(Ruido+Q(CONF(DEST)))/
31	RE- Exactamente.	/RE(RESP(AFI))/
32	C- ¿Y qué le iba a decir yo? ¿Y para sacar el billete hay que ir a buscar...?	/C(Ruido+Q(Et))/
33	RE- No. Barcelona-Sants, Paseo de Gracia o estación de Francia.	/RE(RESP(Et))/]
34	C- Ah, vale, pues muy bien. Gracias.	/C(DESP)
35	RE- De acuerdo. Adeu.	/RE(DESP)/
36	C- Adiós, adiós.	/C(DESP)/

Bibliografía.

Bibliografía

- Austin, J. L.** (1962): *How to do things with words*. Oxford, Clarendon Press.
Citado de la traducción española: *Cómo hacer cosas con palabras*. Palabras y acciones, Buenos Aires, Paidós, 1971, Barcelona, 1^a reimpresión, 1982.
- Bakhtin, M. M.** (1986): “The Problem of Speech Genres” en *Speech Genres and Other Late Essays*. Edited by Caryl Emerson and Michael Holquist, Austin, University of Texas Press.
- Bennacef, S. et al.** (1995): “An Oral Dialog Model based on Speech Acts Categorization”, *ESCA Workshop on Spoken Dialog Systems*, VigsØ, Denmark, Spring.
- Bennacef, S et al.** (1996): “Dialog in the RAILTEL Telephone-Based System.” Proc. *ICSLP*, Philadelphia USA, vol. I, pp. 550-553.
- Blakemore, D.** (1992): *Understanding Utterances. An introduction to pragmatics*, Oxford, Blackwell Publishers.
- Bravo, D. y Briz, A.** (2004): *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Barcelona, Ariel.
- Bravo Cladera, N.** (2002): “Contrastes y similitudes en el uso de los marcadores del discurso en interacciones de jóvenes bilingües y unilingües” en *Romansk Forum*, 16-2002/2.
- Briz, A. (coord.)** (1995): “La conversación coloquial. Materiales para su estudio” en *Cuadernos de Filología*, anexo XVI, Valencia.
- (1998): *El español coloquial en la conversación. Esbozo de pragmagramática*, Barcelona, Ariel.
- Briz, A.** (1993 a): “Los conectores pragmáticos en español coloquial (I): su papel argumentativo” en *Contextos*, XI, 21/22, pp. 145-188.
- (1993 b): “Los conectores pragmáticos en español coloquial (II): su papel metadiscursivo” en *Español actual*, 59, pp. 39-56.
- (2004): “Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación” en *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Barcelona, Ariel, pp. 67-93.
- Briz, A., Grupo Val.Es.Co** (2000): *¿Cómo se comenta un texto coloquial?* Barcelona, Ariel Practicum.
- Brown, P. y Levinson, S. C.** (1987): *Politeness. Some universals in language usage*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Butler et al. (1999)**: *Nuevas perspectivas en gramática funcional*, Barcelona, Ariel.

- Chomsky, N.** (1969): *Lingüística cartesiana*, Madrid, Gredos.
- (1974): *Estructuras sintácticas*, México, Siglo XXI, 4^a edición.
- Colás Pasamonte, J.** (2001): “Estrategias de incorporación de conocimiento sintáctico y semántico en sistemas de comprensión de habla continua en español” en *Estudios de lingüística española*, 12. Revista electrónica, ISSN 1139-8736. (<http://elies.rediris/elies12/cap21.htm>; 20/09/02).
- Córdoba, S. et al.** (2001): “An Interactive Directory Assistance Service for Spanish with Large Vocabulary Recognition” Proc. *EUROSPEECH*. Aalborg, Dinamarca. Vol. II, pp.1279-1282.
- Cole, R. y Zue, V.** (1996): “Survey of the State of the Art in Human Language Technology.” Center of Spoken Language Understanding @ Ogi, (<http://cslu.cse.ogi.edu/HLTsurvey/HLTsurvey.html>; 24/09/02).
- Dik, S. C.** (1997): *The Theory of Functional Grammar*. Part 1: *The Structure of the Clause*, Kees Hengeveld (ed.), Berlin.
- (1997): *The Theory of Functional Grammar*. Part 2: *Complex and Derived Constructions*, Kees Hengeveld (ed.), Berlin.
- Diller, Anne-Marie** (1984): *La pragmatique des questions et des réponses*, Gunter Narr Verlag Tübingen.
- Douglas de Sirgo, Silvina:** "Unidades de la conversación. ¿Por qué y para qué estudiar las unidades de la conversación?"
<http://www.filoz.unt.edu.ar/centinti/insil/archivos/articulos/silvina-douglas-unidades%20de%20la%20convers.pdf>; 24/06/04).
- Dumitrescu, Domnița** (1993): “Función pragma-discursiva de la interrogación ecoica usada como respuesta en español” en *Diálogos Hispánicos*, 12, Haverkate, H., Hengeveld, K. y Mulder, G. (eds.), Amsterdam.
- (1998): “Subordinación y recursividad en la conversación: las secuencias integradas por intercambios ecoicos” en *Diálogos Hispánicos*, 22, Haverkate, H., Mulder, G. y Fraile Maldonado, C. (eds.), Amsterdam.
- Enríquez Carrasco, E. V.** (2001): “Ampliaciones del significado lingüístico I y II” en *Lengua Española*, UNED, Madrid, pp. 373 y ss.
- Escandell Vidal, M. Victoria** (1993): *Introducción a la pragmática*, Madrid, Anthropos.
- Ferreiros López, J. et al.** (2000): “Control de un equipo de alta fidelidad usando frases habladas de manera natural” en *Actas del Congreso Iberoamericano Iberdiscap 2000 R. Ceres Ed., Madrid, October 2000*. (www.gth.upm.es/research/documentation/documentation.html 03/10/02).
- Figueras, C.:** “Puntuación y conectores causales”.
http://www.ucm.es/info/especulo/numero13/puntu_cc.html 06/06/03):
- Fishman, J. J.** (1971): *Sociología del lenguaje*, Madrid, Cátedra.

- Flammia, G. y Zue, V.** (1997): “Learning the Structure of Mixed Initiative Dialogues Using a Corpus of Annotated Conversations” en *EUROSPEECH*, vol. IV, p. 1871.
- Fuentes Rodríguez, C.** (2000): *Lingüística pragmática y análisis del discurso*, Madrid, Arco Libros.
- Gallardo Paúls, B.** (2003): “El diálogo entre personas”. Seminario de industrias de la lengua: *Conversar con el ordenador*, Soria, 2003.
- Gibbon, D. Mertins, I. y Moore, R. K. (eds.)** (2000): *Handbook of multimodal and spoken dialogue system*, Kluwer, Academic Publisher.
- Gracián, E.**: “Reconocimiento y síntesis de voz.”
www.ciencia.vanguardia.es/ciencia/portada/p482.html; 20/09/02).
- Grice, P.**: “Logic and conversation”, en P. Cole y J. L. Morgan (eds.): *Syntax and Semantics*, vol. 3. Speech Acts, Nueva York, Academic Press, pp. 41-58. Incluido también en P. Grice (1989): *Studies in the Way of Words*, Cambridge (MA), Harvard University Press, de donde citamos.
- Gumperz, John J.** (1992): “Contextualization and Understanding” en *Rethinking Context*, A. Duranti y C. Goodwin (eds.), Cambridge, Cambridge University Press.
- Haverkate, Henk** (1993): ”Acerca de los actos de habla expresivos y comisivos en español” en *Diálogos Hispánicos*, 12, Haverkate, H., Hengeveld, K. y Mulder, G. (eds.), Amsterdam.
- (1998): ”La contextualización discursiva como factor determinante de la realización del acto de habla interrogativo” en *Diálogos Hispánicos*, 22, Haverkate, H., Mulder, G. y Fraile Maldonado, C. (eds.), Amsterdam.
- Hernández Figueroa, Z. Pérez Aguiar, J. R. y Santana Suárez, O.**: Curso sobre procesamiento de lenguaje natural. Grupo de Estructuras de datos y Lingüística Computacional del Departamento de Informática y Sistemas de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
www.gedlcu.ulpgc.es/docencia/seminarios/pln/Discurso_y_dialogo/tsld002.htm; 20/09/02).
- Levin, E. y Pieraccini, R.** (1997): “A Stochastic Model of Computer-Human Interaction for Learning Dialogue Strategies”. Proc. *EUROSPEECH*, Rodas, Grecia, vol. IV, pp.1883-1887.
- Liénard, J.** (1991): “Estado del arte en comunicación hablada” en *Las industrias de la lengua*, Madrid, Fundación Germán Sánchez Ruipérez, pp. 64-77.
- Llisterri, J. Carbó, C. Machuca, Mª J. Mota, C. de la Riera, M. y Ríos. A.**: El papel de la lingüística en el desarrollo de las tecnologías del habla.
http://liceu.uab.es/publicaciones/Lingistica_TH_Cadiz02.pdf; (06/08/04)
- Mariani, J.** (1991): “Las tecnologías del lenguaje” en *Las industrias de la lengua*, Madrid, Fundación Germán Sánchez Ruipérez, pp. 326-369.

Martínez Martín, F. M., Enríquez Carrasco, E. V. y Estévez Rodríguez, A. (2001): *Lengua Española*, UNED, Madrid.

Mulder, Gijs (1993): “‘¿Por qué no cogen el teléfono?’: acerca de los actos de habla indirectos” en *Diálogos Hispánicos*, 12, Haverkate, H., Hengeveld, K. y Mulder, G. (eds.), Amsterdam.

– (1998): “Un estudio empírico de los actos de habla directivos en español” en *Diálogos Hispánicos*, 22, Haverkate, H., Mulder, G. y Fraile Maldonado, C. (eds.), Amsterdam.

Moeschler, J. y Reboul, A. (1999): *Diccionario encyclopédico de pragmática*, Madrid, Arrecife.

Moure, Teresa y Llisterri, Joaquim (1996): “Lenguaje y nuevas tecnologías: el campo de la lingüística computacional” en Fernández Pérez, M. (Coord.): *Avances en lingüística aplicada. Santiago de Compostela, Servicio de Publicaciones e Intercambio Científico (Avances, 4); 1996. pp.147-228* (http://liceu.uab.es/~joaquim/publicacions/llesterri_moure_96.html; 14/11/01).

Real Academia Española (1992): *Diccionario de la Lengua española*, Madrid, Espasa-Calpe.

Sacks, H. Schegloff, E. A. y Jefferson, G. (1974): “A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation” en *Language*, 50, Waverly Press, Baltimore, pp.696-735.

Sacks, H. (1992): *Lectures on Conversation*. (2 vol.), Blacwell Publisher, Oxford.

San segundo et al. (2000): “Spanish Recogniser of Continuously Spelled Names over the Telephone” en *Proceedings of 6th International Conference on Spoken Language Processing, ICSLP’00*, China 2000. (www.gth.die.upm.es/research/documentation/documentation.html 03/10/02).

San Segundo Hernández, Rubén (2002): *Mejora de servicios automáticos por teléfono con reconocimiento de habla: nueva generación de servidores vocales interactivos*. Tesis Doctoral. ETS de Ingenieros de Telecomunicación. Departamento de Ingeniería electrónica. UPM.

Schegloff, E. A. y Sacks, H. (1973): “Opening up Closings” en *Semiotica*, vol. VIII, pp. 289-327.

Searle, J. R. and Vanderveken, D. (1985): *Foundations of illocutionary logic*, Cambridge, Cambridge University Press.

Searle, J. R. (1979): *Expression and Meaning. Studies in the Theory of Speech Acts*, Cambridge, Cambridge University Press.

Sperber, D. y Wilson, D. (1986): *Relevance*. Published by arrangement with Harvard University Press. Citado de la traducción española: *La Relevancia*, Madrid, Visor, 1994.

Subirats Rüggeberg, Carlos (2001): *Introducción a la sintaxis léxica del español*, Frankfurt am Main, Vervuert Iberoamericana.

Taboada, M^a Teresa. (2000): *La colaboración a través del habla: construcción interactiva de diálogos orientados a tareas en inglés y en español*. Tesis Doctoral. Departamento de Filología Inglesa, UCM. (www.sfu.ca/~mtaboada/taboada-thesis-sum-spa.pdf).

Tusón Valls, Amparo (1997): *Análisis de la conversación*, Barcelona, Ariel.

Van Dijk, Teun A. (1980): “The Semantics and Pragmatics of Functional Coherence in Discourse” en A. Ferrara (Ed.): *Speech act theory. Ten years later. Special issue of Versus*, Milán, 26/27, 1980.

– (1985): *Handbook of Discourse Analysis*, London, Academic Press, vol. 2, pp. 103-106.

– *From Text Grammar to Critical Discourse Analysis*. (<http://www.discourse-in-society.org/teun.html> 21/06/04).

Vanderveken, D. (1991): *Meaning and Speech Acts*, Cambridge, Cambridge University Press, 2 vols.

Vidal Beneyto, José (1991): *Las industrias de la lengua*, Madrid, Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Wilson. D. (1993): “Relevance and Understanding”, en *Pragmalingüística*, 1, p. 341.

Wilson, D. y Sperber, D. (1988): “Mood and the Analysis of Non-declarative Sentences” en *Human Agency: Language, Duty and Value*, J. Dancy, J. Moravcsik y C. Taylor (eds.), Stanford (Ca.), Stanford University Press, pp.77-101.

– (1993): “Linguistic form and relevance” en *Lingua*, 90, pp. 1-25.

Yankelovich, N. et al. (1995): “Designing Speech Acts: Issues in Speech User Interfaces” en *CHI '95 Conference on Human Factors in Computing Systems, Denver, CO, May 7-11-1995*.