REVISTA VIRTUAL
PLURILINKGUA
https://plurilinkgua.org/
Facultad de Idiomas Tijuana
ISSN: 2007-6975

Volumen 22, número 1, 2026

Prácticas lingüísticas en encuentros de servicio del comercio ambulante en Ensenada

Judith Mairen Salcido Rousseau[i]
Jitka Crhová[ii]
Rosío Molina-Landeros[iii]

Resumen
Este estudio analiza las prácticas lingüísticas en los encuentros de servicio en dos puestos de alimentos de Ensenada, Baja California, mediante la observación y seis entrevistas semiestructuradas a comerciantes. El corpus principal comprende 29 registros de servicio: 24 del puesto de tostadas y 5 del de flautas. También se reunieron dos registros contextuales, uno entre trabajadores y otro con un transeúnte, que se distinguen del corpus principal. El análisis considera las solicitudes, los recursos de cortesía y de tratamiento, la movilización de recursos en español e inglés y las experiencias de aprendizaje declaradas. Los registros muestran pedidos elípticos, declarativos, imperativos e interrogativos, así como usos contextualizados de diminutivos, vocativos y saludos. La comunicación también se sostiene mediante reformulaciones, la mediación de otros participantes, la señalización de productos y la traducción telefónica. Las entrevistas vinculan el aprendizaje con experiencias escolares, laborales y de residencia en Estados Unidos; una de ellas también documenta el apoyo de YouTube y de una persona cercana. Se concluye que la atención se construye mediante la colaboración y el aprovechamiento de recursos lingüísticos y materiales. La presencia de clientes que declaran residir en México impide equiparar a todos los participantes a turistas. Los resultados se circunscriben a los casos estudiados y no permiten establecer progresos individuales a lo largo del tiempo.
Palabras clave: *prácticas lingüísticas, encuentros de servicio, prácticas translingües, comercio ambulante, turismo.*

Linguistic Practices in Service Encounters in Street Vending in Ensenada

Abstract
This study examines linguistic practices in service encounters at two food stalls in Ensenada, Baja California, through observation and six semi-structured interviews with vendors. The main corpus comprises 29 service interaction records: 24 from the tostada stall and five from the flauta stall. Two additional records, one involving workers and another involving a passerby, provide contextual information and are distinguished from the main corpus. The analysis considers requests, politeness resources and forms of address, the deployment of resources in Spanish and English, and reported language learning experiences. The records show elliptical, declarative, imperative, and interrogative requests, alongside context-specific uses of diminutives, vocatives, and greetings. Participants also sustain communication through reformulations, mediation by other participants, pointing to products, and smartphone-based translation. The interviews link language learning to schooling, workplace experiences, and residence in the United States; one interaction also documents learning support from YouTube and someone close to the vendor. The findings suggest that service provision is collaboratively accomplished through linguistic and material resources. Some customers report residing in Mexico, making it inappropriate to regard all participants as tourists. The findings are limited to the cases examined and do not establish individual progress over time.
Keywords: *linguistic practices, service encounters, translingual practices, street vending, tourism.*

Salcido Rousseau, J. M., Crhová, J., y Molina-Landeros, R. (2026). Prácticas lingüísticas en encuentros de servicio del comercio ambulante en Ensenada. *Plurilinkgua* 22(1), 44-70. Disponible en http://plurilinkgua.org/docs/v22/1/PLKG221_Salcido_etal.pdf

Introducción

Los encuentros entre comerciantes y clientes con trayectorias lingüísticas diversas constituyen espacios de contacto lingüístico en los que pedir alimentos, explicar ingredientes y acordar condiciones de compra exigen resolver necesidades de comprensión. En estos intercambios, el conocimiento del inglés puede articularse con el español, los gestos, los productos disponibles y la colaboración de otras personas. El comercio de alimentos en zonas turísticas permite observar cómo se combinan esos recursos en actividades laborales concretas.

Ensenada forma parte del corredor turístico Tijuana–Rosarito–Ensenada. Carmona Mares y Correa Miranda (2008) describen la relación histórica entre la actividad turística de este corredor, su organización territorial y la economía estadounidense. Este antecedente ayuda a situar el contacto entre comerciantes y visitantes, aunque no permite atribuir a cada persona una nacionalidad, una lengua materna o una trayectoria lingüística determinada.

En este trabajo, la expresión "comercio ambulante" se utiliza para identificar los dos puestos de venta de alimentos en la vía pública que se estudian. La investigación no evalúa su situación jurídica ni pretende caracterizar todas las modalidades de comercio de Ensenada. El interés se centra en las interacciones de servicio y en las experiencias de aprendizaje del inglés que relatan quienes trabajan en esos puestos.

El estudio articula dos fuentes de información: registros de interacciones durante la atención y entrevistas a comerciantes. Las primeras permiten examinar acciones comunicativas situadas; las segundas aportan experiencias y valoraciones de los participantes. Su contraste permite reconocer coincidencias y diferencias entre los recursos declarados y los observados, sin equiparar el testimonio sobre el aprendizaje con una medición de la competencia lingüística.

El objetivo de este artículo es analizar las prácticas lingüísticas en los encuentros de servicio de ambos puestos. La pregunta que orienta el estudio es cómo se construyen estos intercambios entre comerciantes y clientes mediante los recursos disponibles. Se examinan cuatro ejes: la formulación y la respuesta a las solicitudes; los recursos de cortesía y de tratamiento; la movilización del español, del inglés y de los apoyos de mediación; y las experiencias de aprendizaje del inglés relatadas por los comerciantes y su relación con las prácticas observadas.

Referentes teóricos

Encuentros de servicio y formulación de solicitudes

El encuentro de servicio es una interacción orientada al intercambio de bienes, información o prestaciones. Su estudio exige considerar las acciones de clientes y comerciantes, pues un pedido puede requerir preguntas, aclaraciones, recomendaciones y confirmaciones antes de concretarse. La investigación sobre la variación pragmática en este ámbito ofrece un marco para situar la diversidad de contextos y variedades del español en los que se dan estos intercambios (Félix-Brasdefer & Placencia, 2020).

Para el análisis se distingue la forma gramatical del enunciado de su función en la interacción. Una construcción declarativa puede realizar un pedido; una interrogativa puede solicitar un producto o consultar su precio. Esta distinción evita clasificar un fragmento completo en función de la forma de uno de sus turnos. Placencia (2020) sitúa los pedidos en el estudio de los actos de habla y los relaciona con otros ejes de la pragmática del español.

En este trabajo se examinan pedidos elípticos, construcciones declarativas y solicitudes interrogativas. La elipsis se reconoce cuando el producto o la cantidad se enuncia sin una oración completa; las declarativas incluyen expresiones de deseo o de elección del cliente; las interrogativas pueden formular indirectamente un pedido. La denominación imperativa se reserva para las formas gramaticales que lo justifican. Las consultas de precio y las especificaciones de preparación se analizan según su función local, sin asignarlas automáticamente a una única categoría de solicitud.

Cortesía y formas de tratamiento

La cortesía y las formas de tratamiento constituyen dimensiones relacionadas de la interacción interpersonal, aunque responden a mecanismos lingüísticos y pragmáticos distintos. Su análisis requiere considerar no solo las expresiones empleadas, sino también las relaciones entre los participantes, las características de la situación comunicativa y las respuestas dadas durante el intercambio. Hernández-López y Fernández-Amaya (2020) subrayan la importancia de interpretar la cortesía como un fenómeno dinámico, cuya valoración no puede establecerse exclusivamente a partir de la intención atribuida al hablante, sino que también depende de la reacción del interlocutor. Desde esta perspectiva, los recursos lingüísticos presentes en los encuentros de servicio no se clasifican automáticamente como corteses o descorteses, sino que se examinan en relación con las acciones que se realizan en cada secuencia.

Las formas de tratamiento constituyen recursos de deixis social mediante los cuales los hablantes construyen y negocian sus relaciones interpersonales. Kluge (2020) distingue entre el tratamiento pronominal y el nominal y señala que las oposiciones tradicionalmente asociadas al poder y a la solidaridad no agotan los significados sociales de estas formas. Asimismo, destaca su carácter dinámico, pues los interlocutores pueden modificar el tratamiento durante una misma interacción. Esta perspectiva resulta pertinente para analizar la coexistencia del tuteo y el ustedeo en los encuentros estudiados, sin atribuir necesariamente sus alternancias a relaciones jerárquicas ni a cambios en el grado de confianza.

En cuanto al tratamiento nominal, Stenström (2020) explica que los vocativos permiten dirigirse al interlocutor, captar su atención y mantener el contacto comunicativo. Su análisis considera tanto las características de las expresiones como su posición en el enunciado y las condiciones contextuales de uso. En consecuencia, formas como "amigo", "güero", "jefe», "señor" y "*my friend*" pueden desempeñar funciones interpersonales diferentes según el participante que las emplea, el destinatario y el momento del intercambio. Su presencia no constituye, por sí sola, evidencia de una familiaridad efectiva entre los interlocutores.

En los encuentros de servicio también intervienen otros recursos, como los saludos, las fórmulas de agradecimiento, las expresiones de cortesía y los diminutivos. Aunque estos elementos pueden contribuir a la construcción de relaciones interpersonales, sus funciones deben distinguirse de las de los tratamientos nominales y pronominales. En particular, los diminutivos pueden aparecer en la denominación y la presentación de productos, sin que necesariamente desempeñen una función atenuante. De manera semejante, la presencia o ausencia de una fórmula de saludo debe interpretarse en función de la organización secuencial del encuentro y de las características del registro disponible.

A partir de estas consideraciones, el análisis distingue entre las formas nominales y pronominales de tratamiento, los recursos de cortesía y las fórmulas de apertura y cierre. Se atiende a su distribución entre comerciantes y clientes, a su posición dentro de las secuencias y a las respuestas documentadas, con el propósito de identificar las funciones que desempeñan en la organización de la atención y en la construcción de las relaciones interpersonales.

Acomodación y prácticas translingües

La acomodación lingüística en contextos turísticos puede implicar la selección de una o varias lenguas para comunicarse con interlocutores de trayectorias distintas. Goethals (2014) destaca que las opciones lingüísticas disponibles deben considerarse junto con las actitudes y expectativas de los turistas. En el presente estudio se examinan indicios de ajuste en las secuencias, como una reformulación en otra lengua, sin atribuir las motivaciones únicamente a la lengua utilizada al inicio.

La perspectiva translingüe orienta la atención hacia la negociación de significados mediante recursos que los hablantes movilizan en situaciones de contacto (Canagarajah, 2013). No se utiliza aquí como sustituto automático de todas las categorías del contacto lingüístico ni como sinónimo de un uso indiscriminado de las lenguas. Su utilidad radica en examinar qué hacen los participantes con sus recursos y cómo se desarrolla la respuesta del interlocutor.

Kulavuz-Onal y Vásquez (2018) muestran que la movilización de repertorios multilingües puede cumplir funciones interpersonales en una comunidad digital. Su contexto difiere del de la atención presencial, por lo que este trabajo retoma la atención a las funciones situadas de los recursos, sin asumir la reproducción de su diseño metodológico. Operativamente, se distinguen la selección de lengua, la alternancia dentro del intercambio, la reformulación, la mediación por otra persona y la combinación de expresiones en español e inglés. Estas acciones pueden concurrir en un mismo encuentro.

Creese y Blackledge (2019) analizan un mostrador de biblioteca mediante etnografía lingüística y documentan episodios de aprendizaje y de contacto interpersonal vinculados a la atención. Este antecedente permite situar el estudio de Ensenada en el interés por los recursos que se articulan en los encuentros presenciales. En el presente análisis, las expresiones lingüísticas se examinan en relación con las acciones y los apoyos materiales descritos en los registros: señalar un producto, mostrar un ingrediente, ofrecerlo para probarlo o recurrir al teléfono pueden modificar la manera en que se comprende y se precisa un pedido. La interpretación considera la contribución conjunta de esos recursos a lo largo de la secuencia.

Aprendizaje del inglés en el contexto laboral

Las experiencias de aprendizaje se examinan a partir de lo que los comerciantes declaran sobre su contacto con el inglés y sus necesidades de atención. Se distingue el conocimiento de

expresiones para tareas específicas del conocimiento de una competencia general en la lengua. Saber nombrar ingredientes o cobrar no permite inferir, por sí solo, el desempeño en otros ámbitos.

Anderson y Lightfoot (2021) documentan prácticas y percepciones sobre el uso de recursos en distintas lenguas en aulas de inglés en India. Aunque ese contexto educativo no equivale al comercio ambulante, su estudio recuerda la necesidad de situar los usos lingüísticos en condiciones concretas. Aquí, las entrevistas se interpretan como relatos de aprendizaje vinculados al trabajo, sin atribuirles el alcance de una evaluación del dominio del inglés ni el de un seguimiento longitudinal.

Metodología

Enfoque y participantes

La investigación adoptó un enfoque cualitativo, descriptivo y sincrónico, con elementos etnográficos, centrado en dos casos de venta de alimentos. El puesto de tostadas se ubica en la esquina de la avenida Adolfo López Mateos con la calle Alvarado, en la zona de la Calle Primera. El de flautas operaba en un vehículo acondicionado para la venta de alimentos, en la esquina de Veracruz y Las Palmas, cerca de Playa Hermosa. Se entrevistó a cinco personas del primer puesto y a una del segundo. La selección se circunscribió a estos espacios y a las funciones de atención que allí se desempeñaban; no constituye una muestra representativa del comercio de Ensenada.

Tabla 1

Composición del corpus principal y del material contextual

Puesto	Registros de servicio	Registros contextuales	Total de registros	Personas entrevistadas
Tostadas	24	2	26	5
Flautas	5	0	5	1
Total	29	2	31	6

Nota. Los registros contextuales corresponden a las conversaciones 4 y 12 y no se incluyen en los recuentos del corpus principal. La numeración original 1–31 se conserva para localizar los fragmentos. Un registro puede contener solo una etapa del servicio y no equivale necesariamente a un encuentro completo ni a una transacción independiente. Las entrevistas constituyen una fuente complementaria distinta de los registros de interacción.

El material de observación reúne 31 registros transcritos. El corpus principal de análisis está constituido por 29 registros que incluyen acciones de servicio entre comerciantes y clientes, como pedidos, aclaraciones, cobros, ofrecimientos y atención posterior al consumo: 24 corresponden al

puesto de tostadas y 5 al de flautas. Los otros dos se utilizan como información contextual: la conversación 4 recoge un intercambio entre trabajadores sobre cómo dirigirse a un cliente y la 12, una consulta de un transeúnte sobre una actividad política. Ambos conservan sus identificadores originales, pero quedan fuera de los recuentos del corpus principal. La recolección se sitúa entre la semana del 24 de marzo y la primera semana de mayo de 2024. La Tabla 1 distingue los registros según su función analítica.

Obtención y tratamiento de los registros

La observación se apoyó en una libreta de campo, fichas de registro, fotografías y grabaciones de audio realizadas con una grabadora colocada en el puesto. Las entrevistas se realizaron después de la jornada laboral y se organizaron mediante una guía de 16 preguntas, aplicada de manera semiestructurada para recuperar experiencias de atención y de aprendizaje del inglés. Los registros se transcribieron. En la presentación de los resultados se utilizan identificadores de rol y se omiten los nombres y los datos de contacto.

La identificación de clientes extranjeros se basó en descripciones de campo y, en algunos casos, en lo expresado por los participantes. Esas fuentes no son equivalentes: la percepción de un acento no demuestra la lengua materna ni la nacionalidad. En la conversación 29, el cliente declara haber nacido en Corea, haber vivido en otros países y residir en México; en la 30, otro cliente también dice que vive aquí. Por ello, se distingue la condición de cliente de la de turista y no se atribuye la misma trayectoria lingüística a todo el conjunto de participantes.

Los ejemplos conservan los identificadores de las transcripciones de origen. "Cliente" y "Comerciante" indican los roles. Los números asignados a los comerciantes distinguen a los interlocutores en el puesto. La numeración de líneas se reinicia en cada ejemplo para facilitar su lectura; el número de conversación mantiene la referencia al registro original. Las expresiones de los participantes se conservan, incluidas sus formas no normativas. Las observaciones de acciones acompañan al fragmento correspondiente.

Criterios de análisis

Los registros se examinaron desde dos ejes: las acciones pragmáticas de solicitud y de tratamiento, y la movilización de recursos lingüísticos y de apoyos comunicativos. Las seis entrevistas se identifican como E1–E6 según su orden en el material de investigación. El contraste con las

interacciones permite identificar convergencias y diferencias entre los recursos declarados y los observados, sin presuponer que cada apoyo aparezca en cada encuentro

El turno permite identificar la forma del enunciado y la secuencia proporciona el contexto para establecer su función. Los recuentos de fórmulas de cortesía corresponden a apariciones textuales en los 29 registros del corpus principal y distinguen entre emisor y destinatario (cliente, comerciante o guía), así como entre la comunicación con el cliente y la comunicación entre trabajadores. Los saludos se examinan como acciones de apertura, separando el uso efectivo de una fórmula de su mención para consultar su traducción.

La articulación entre el habla, las acciones corporales y los objetos se examina cuando las acotaciones describen estos componentes. Se considera qué dificultad o necesidad precede a su uso, cómo intervienen en el intercambio y qué respuesta se registra después. Las acotaciones permiten leer los recursos descritos, pero no permiten un análisis audiovisual detallado de las miradas, los movimientos ni la sincronización. La distribución desigual de los registros y su distinta extensión orientan el estudio hacia una descripción situada, sin comparar frecuencias entre puestos como si contaran con condiciones de observación equivalentes.

Resultados

Formulación de solicitudes y respuesta de los comerciantes

Los registros permiten reconocer distintas formas de solicitar productos y completar sus especificaciones. La descripción distingue entre consultas de precio, recomendaciones y repeticiones de órdenes. Las categorías pueden coexistir en un registro. Por ello, el análisis no convierte su presencia en una distribución mutuamente excluyente ni establece una jerarquía global de frecuencia sin un inventario de solicitudes individuales.

Ejemplo 1. Conversación 5

1. Cliente 1: *What would with a mussel?*
2. Comerciante 3: *Mussel?*
3. Cliente: *And a mussel.*
4. Comerciante 4: *One mussel*
5. Cliente 2: *Yeah*
6. Cliente 1: *And one mussel*
7. Comerciante 4: *One fish and one mussel*
8. Cliente 2: *And one clam*
9. Comerciante 4: *Ok, ok.*

En el ejemplo 1, las expresiones *and a mussel* (turno 3) y *and one clam* (turno 8) añaden productos al pedido mediante construcciones elípticas. Las repeticiones del comerciante recuperan componentes de la orden. La solicitud se construye progresivamente entre varios participantes, por lo que no resulta adecuado tratar todas las líneas como una única forma gramatical.

Por su parte La conversación 28 contiene acciones diferentes: "¿Sale cincuenta y cinco?" consulta el precio; el comerciante confirma el monto con "Sí, sale cincuenta y cinco" (turnos 5–6). "sería para llevar" especifica la modalidad de entrega; la petición ya aparece en el turno 3 ("una orden de tres para llevar"), por lo que el turno 7 la reitera. "no cueritos, por favor" solicita excluir un ingrediente. La pregunta del comerciante abre la selección de verduras. En el turno 8, pregunta: "¿le pongo toda la verdura?" y enumera lechuga, aguacate, cueritos, salsa de tomate, crema y queso; en el turno 9, el cliente explica: "No me gustan los cueritos". Cada turno requiere una clasificación acorde con su función. La secuencia posterior lo confirma: el comerciante verifica que la orden será "sin cueritos" y el cliente ratifica el cambio (turnos 21–22); después pregunta "¿Quieres chile aparte?" y el cliente lo rechaza (turnos 23–24).

Ejemplo 2. Conversación 28

1. Cliente: ¿Qué tal? Buenas tardes.
2. Comerciante: Hola, ¿qué tal? Buenas tardes, muchacho, ¿qué te ofrezco? Flautitas, tacos de papa, quesadillas, sopes.
3. Cliente: Am, me vas a dar una orden de tres para llevar, por favor.
4. Comerciante: ok
5. Cliente: ¿Sale cincuenta y cinco?

6. Comerciante: Sí, sale cincuenta y cinco, muchacho.
7. Cliente: Ok, perfecto, sería para llevar, por favor.
8. Comerciante: Muy bien, ¿le pongo toda la verdura? La lechuga, aguacate, cueritos, salsa de tomate, crema y queso.
9. Cliente: Am, no cueritos, por favor, no me gustan los cueritos.
10. Comerciante: Ok, muy bien, ahorita salen, muchacho, nomás se doran.
11. Cliente: Perfecto, muchas gracias, serían para llevar.
12. Comerciante: ok, perfecto, ya van. (El comerciante está preparando la orden)
13. Comerciante: ahorita salen muchacho, nada más se doran y listo.
14. Cliente: Ok
15. Comerciante: ¿Eres de por aquí?
16. Cliente: Am, no, nomás estoy aquí por un ratito, yo soy de allá de California
17. Comerciante: Ok, que buena onda y ¿qué te parece aquí Ensenada?
18. Cliente: Muy bonito, muy bonito, la verdad, muy a gusto, muy calmado.
19. Comerciante: Sí, la verdad es que es aquí más calmado, eh, no hay tanto tráfico...
20. Cliente: No, no hay mucho tráfico, en realidad, es calmado.
21. Comerciante: Perfecto, ya, entonces tu orden sería sin cueritos, ¿verdad?
22. Cliente: Si, por favor.
23. Comerciante: ¿Quieres chile aparte?
24. Cliente: No, no chile, por favor.
25. Comerciante: Ok (El comerciante le entrega su orden)
26. Comerciante: Listo, aquí tiene, muchacho.
27. Cliente: Muchas gracias, bonito día (Se retira el cliente)

Ejemplo 3. Conversación 27

1. Cliente: *I´ll have one order, please*
2. Comerciante: *ok, the three or six, my friend?*
3. Cliente: *three of fifty five pesos.*
4. Comerciante: *in three minute's ready, ok, my friend, for here? to go?*
5. Cliente: *To go please, here very very cold*

"*I´ll have one order, please*" (turno 1) es una construcción declarativa que funciona como pedido, no un imperativo. El comerciante solicita precisar la cantidad y, posteriormente, la modalidad de

entrega. La secuencia muestra cómo la orden inicial se completa mediante preguntas y respuestas. La función de pedido no modifica su forma gramatical declarativa.

Ejemplo 4. Conversación 11

1. Cliente: *Can you give me a tostada with clam and octopus*?
2. Comerciante propietario: *If you want all of that, I recommend you the campechana.*
3. Cliente: *Well, I´ll have that.*
4. Comerciante propietario: *In that side they'll give you the tostada.*

(El comerciante propietario señala el lado donde se encuentra el comerciante 4, quien ya se encuentra preparando la orden)

La interrogativa *Can you give me...*? (turno 1) formula un pedido de forma indirecta. La respuesta incluye una recomendación, y el cliente la acepta mediante una declaración. Finalmente, el comerciante indica dónde recibirá el producto. A su vez, la conversación 7 documenta el imperativo "*Give me* a horchata"(turno 3), que sí permite ejemplificar esa forma gramatical, a diferencia del pedido declarativo del ejemplo 2.

Ejemplo 5. Conversación 7

1. Cliente: *is this* horchata? (señala la garrafa de agua de horchata)
2. Comerciante 1: Sí
3. Cliente: *Give me a* horchata. (La señora que se encarga de cobrar le sirve el agua y se la da)

En la conversación 25, la expresión "quiero, solamente camarón" (turno 11) manifiesta la preferencia del cliente. La pregunta "¿En tostada o en vaso?" (turno 12) solicita la información necesaria para preparar el pedido. Analizar únicamente el pedido inicial dejaría fuera una parte de la negociación necesaria para concretar la compra.

Recursos de cortesía y formas de tratamiento

Diminutivos y fórmulas de cortesía

Ejemplo 6. Conversación 25

1. Comerciante 1: Buenas tardes, ¿Qué le damos? ¿Qué le damos el día de hoy?
2. Cliente: No sé, algo rico, sí
3. Comerciante 1: ¿Algo bueno? ¿Qué le vamos a dar? ¿Tostaditas? Hay tostaditas de ceviche, hay tostadas especiales, cócteles, almejitas en su concha, mejillones en su concha...
4. Cliente: ¿y qué es lo más tradicional?
5. Comerciante 1: Lo más tradicional es la tostada de ceviche de pescado, eso es lo más tradicional. Y en la carreta lo más popular es la tostada Singapur, la tostada lleva una ensalada de jaiba, camarón, pulpo y callo, esa es la más popular de aquí.

"Tostaditas" y "almejitas" (turno 3) aparecen en una presentación de productos. Pueden contribuir a un ofrecimiento próximo al cliente, pero su presencia no implica automáticamente una función atenuante. El comerciante también amplía la información sobre las opciones tradicionales y populares, en respuesta a la pregunta del cliente.

Ejemplo 7. Conversación 29

19. Cliente: ¿No traes hielitos?
20. Comerciante: *Yes, sr.*
21. Cliente: Para tomar algo. (el cliente señala el agua fresca con hielo).
22. Comerciante: Va a ser, (pausa corta) ¿una flauta?

"¿No traes hielitos?" (turno 19) combina una pregunta con un diminutivo y una acción de señalamiento descrita en el registro. La interpretación debe considerar estos recursos conjuntamente. No se atribuye el uso o la ausencia de diminutivos a las características de las lenguas maternas de los clientes, las cuales no están identificadas de manera sistemática.

Tabla 2

Ejemplos de diminutivos y su contexto secuencial

Forma	Registro	Contexto y cautela interpretativa
"tostaditas", "almejitas"	Conversación 25, turno 3.	Aparecen cuando el comerciante presenta productos. Su forma diminutiva no demuestra, por sí sola, una función atenuante.
"hielitos"	Conversación 29, turno 19.	Aparece en una pregunta de un cliente. El señalamiento del agua fresca con hielo se consigna después, en el turno 21; ambas acciones pueden considerarse en la secuencia sin asumir que sean simultáneas.

En la conversación 19, la expresión "una, por favor" (turno 4) alude al "agua de horchata" (turno 2) mencionada previamente. Para el recuento se consideraron las fórmulas de cortesía empleadas en español e inglés y se organizaron según quién las expresa y a quién se dirigen. La Tabla 3 presenta el número de apariciones de cada fórmula y las conversaciones en las que se registran.

Tabla 3

Apariciones de fórmulas de cortesía según emisor y destinatario

Fórmula y dirección	Apariciones	Conversaciones
"Por favor" de cliente a comerciante	7	19, 28 y 30
Please de cliente a comerciante	3	27
"Por favor" de guía a comerciante	1	22
"Por favor" de comerciante a otro trabajador	1	25

Nota. Se cuentan apariciones textuales, no personas ni conversaciones completas. El guía y los trabajadores conservan roles separados. La presencia entre los trabajadores no se atribuye a la atención verbal dirigida al cliente.

Vocativos y relación interpersonal

Ejemplo 8. Conversación 30

1. Cliente: ¿Dónde lo dejo?
2. Comerciante: No se preocupe (extiende su mano para que le dé el plato)
3. Cliente: Gracias, amigo.
4. Comerciante: No, a **usted,** buen día.

El cliente utiliza "amigo" al agradecer. El comerciante responde con "a usted" y con una fórmula de despedida. La concurrencia de estas formas permite observar la familiaridad nominal y el ustedeo en el mismo cierre. No demuestra que el cliente haya aprendido el vocativo durante el encuentro.

La distribución de los vocativos en los encuentros de servicio permite examinar no solo las formas utilizadas, sino también su función en diferentes momentos de la interacción. Stenström (2020) destaca que la posición del vocativo dentro del enunciado constituye un criterio relevante para su interpretación pragmática.

Esta interpretación debe entenderse como una posibilidad contextual, sin atribuir a los vocativos efectos sobre la satisfacción del cliente que no puedan comprobarse mediante los datos disponibles.Los vocativos y otras formas nominales permiten examinar cómo los participantes se dirigen entre sí durante los encuentros de servicio. La Tabla 4 reúne las formas documentadas según quién las emplea y a quién se dirigen, tanto en español como en inglés. Estas expresiones pueden asociarse con distintos valores interpersonales según el contexto, el destinatario y el lugar que ocupan en la secuencia. Por ello, formas como "amigo", "güero", "jefe", "señor" y *my friend* no se interpretan de antemano como indicadores de familiaridad, cortesía o jerarquía; su función se analiza a partir del intercambio.

Tabla 4

Formas de tratamiento nominales documentadas según el rol

Rol en el intercambio	Formas documentadas	Precisión analítica
Comerciante a cliente	"hijo", "jovenazo", "amigo/amiga", "joven", *my friend*, "güero", "muchacho", "señor", "jefe" y *sir*.	El repertorio incluye formas en español e inglés. La lista no representa un recuento de ocurrencias.
Cliente a comerciante	"amigo", *man*, *Dany boy* y el nombre del comerciante.	*Brother* y "pa" aparecen en una intervención del guía de la conversación 22; no se atribuyen al cliente.

El inventario documenta una variedad más amplia de formas en las intervenciones de los comerciantes que en las de los clientes. Esta diferencia describe las formas recogidas en el corpus, pero no demuestra que los comerciantes las empleen con mayor frecuencia. En la conversación 30, el cliente emplea «amigo» al agradecer, mientras que el comerciante responde con «a usted» y una fórmula de despedida. La coexistencia de estas formas permite observar cómo se articulan recursos nominales y pronominales de tratamiento en el cierre del encuentro. Kluge (2020) señala que las formas de tratamiento no expresan exclusivamente relaciones de poder o solidaridad, sino que pueden adquirir distintos valores interpersonales según el contexto. Desde esta perspectiva, el vocativo «amigo» puede interpretarse como un recurso de aproximación interpersonal, mientras que el ustedeo del comerciante mantiene una forma de tratamiento deferente. Su concurrencia no implica una contradicción pragmática ni demuestra que exista una relación personal cercana entre los participantes.

El uso de "amigo" por parte de algunos clientes puede analizarse como una forma compartida en estos encuentros, pero los datos no permiten afirmar que la hayan adoptado por acomodación a los comerciantes. Las formas *brother* y "pa" aparecen en una intervención del guía en la conversación 22; por ello, no se contabilizan como formas empleadas por los clientes.

Aperturas, saludos y orientación a la transacción

En el corpus principal, compuesto por 29 registros, se documentan saludos o fórmulas de bienvenida de comerciantes en 8 y de clientes en 2. Las conversaciones 25 y 28 incluyen saludos de ambos roles. En las conversaciones 2 y 14, los fragmentos comienzan directamente con una oferta de atención o con la formulación del pedido. Este patrón puede apuntar a aperturas más directas y orientadas a la transacción; sin embargo, la ausencia de saludo en un fragmento no basta para calificar el intercambio como descortés, sobre todo cuando el registro puede no abarcar el inicio completo del encuentro. La interpretación debe atender a la secuencia y a la extensión de cada registro.

Tabla 5

Registros con fórmulas de saludo según el rol

Rol	Registros del corpus principal	Porcentaje sobre 29 registros
Comerciantes	8: conversaciones 3, 6, 16, 23, 25, 26, 28 y 31	27.6 %
Clientes	2: conversaciones 25 y 28	6.9 %

Nota. Se cuenta cada registro en el que aparezca al menos un saludo de cada rol. Las categorías se superponen: las conversaciones 25 y 28 incluyen saludos de comerciantes y clientes.

Las conversaciones 2 y 14 presentan aperturas transcritas sin una fórmula explícita de saludo: en la primera, el comerciante ofrece atención mediante preguntas; en la segunda, el cliente inicia con "*Two* tostadas". La orientación inmediata a la transacción no permite inferir descortesía ni descartar que haya habido contacto previo fuera del fragmento.

Ejemplo 9. Conversación 25

1. Comerciante 3: ¿Qué tal? Buenas tardes

2. Cliente: ¿Hola?

3. Comerciante 1: Buenas tardes, ¿Qué le damos? ¿Qué le damos el día de hoy?

4. Cliente: No sé, algo rico, sí

En la 25, saluda primero un trabajador y el cliente responde; en la 28, inicia el cliente y responde el comerciante. Se documentan, por tanto, dos secuencias con fórmulas de ambos roles. En la conversación 31, la pregunta sobre el significado de *good afternoon* se distingue del *hi* posterior,

que sí se emplea como saludo. Estos resultados describen los textos conservados; no permiten interpretar la ausencia de saludo como una falta de cortesía.

Tuteo y ustedeo

Ejemplo 10. Conversación 29

1. Cliente: ¡Oh! dar**te** mi número de teléfono.

2. Comerciante: Sí, sí.

3. Cliente: Tengo, ah, teléfono de Estados Unidos

4. Comerciante: Oh, está bien, ok

El clítico "-te" en "darte mi número" aporta una marca de tuteo aunque no aparezca el pronombre "tú". Este caso muestra por qué la búsqueda de pronombres explícitos resulta insuficiente para identificar el tratamiento.

Ejemplo 11. Conversación 29

1. Comerciante: Eso, si, si, muy bien. De dónde es ¿si se puede saber?

2. Cliente: Ah... ¿de dónde es?

3. Comerciante: *Where are you from*?

4. Cliente: Oh, de dónde es... soy coreano

El análisis de las formas pronominales de tratamiento considera su realización mediante pronombres, formas verbales y clíticos, así como las posibles alternancias en un mismo encuentro. Kluge (2020) destaca el carácter dinámico del tratamiento y señala que su elección puede depender de diversas condiciones interaccionales. En el ejemplo 11, la pregunta "¿De dónde es?" puede interpretarse como una forma de tratamiento de usted dirigida al cliente, considerando su posición en la secuencia, la reformulación en "*Where are you from*?" y la respuesta posterior. Sin embargo, la forma verbal "es", considerada aisladamente, también puede corresponder a una referencia en tercera persona, por lo que su interpretación depende del contexto. Asimismo, se documentan alternancias dentro de un mismo encuentro: en la conversación 28, el comerciante emplea "te ofrezco" y "¿le pongo...?", mientras que en la conversación 30 el cliente utiliza "Me da una quesadilla" y "¿de qué tú haces los sopes?". Estos casos muestran que las formas de tratamiento no nece-

sariamente se mantienen constantes a lo largo de toda la interacción y que su interpretación requiere considerar la secuencia y al destinatario, sin atribuir automáticamente las alternancias a diferencias de jerarquía o de familiaridad.

Tabla 6

Ejemplos de formas pronominales de tratamiento en las interacciones

Forma o alternancia	Ejemplo	Registro e interpretación
T, cliente a comerciante	"¡Oh! darte mi número de teléfono".	Conversación 29, turno 117. El clítico "-te" aporta una marca de tuteo sin un pronombre sujeto explícito.
V, comerciante a cliente	"¿De dónde es, si se puede saber?"	Conversación 29, turno 28. La reformulación posterior en inglés y la respuesta apoyan la lectura dirigida al cliente.
Alternancia en el habla del comerciante	"¿Qué te ofrezco?" / "¿le pongo toda la verdura?"	Conversación 28. En un mismo registro aparecen las formas T y V; se interpretan según su posición y su destinatario.
Alternancia en el habla del cliente	"Me da una quesadilla" / "¿de qué tú haces los sopes?"	Conversación 30. La secuencia combina una fórmula con "da" y una forma explícita de tuteo.

Movilización de recursos entre lenguas y mediación

Ejemplo 12. Conversación 28

1. Cliente: ¿Qué tal? buenas tardes.
2. Comerciante: Hola ¿qué tal? buenas tardes, muchacho, ¿qué te ofrezco? Flautitas, tacos de papa, quesadillas, sopes.
3. Cliente: Am, me vas a dar una orden de tres para llevar, por favor.
4. Comerciante: Ok
5. Cliente: ¿Sale cincuenta y cinco?
6. Comerciante: Sí, sale cincuenta y cinco, muchacho.
7. Cliente: Ok, perfecto, sería para llevar, por favor.
8. Comerciante: Muy bien, ¿le pongo toda la verdura? La lechuga, aguacate, cueritos, salsa de tomate, crema y queso.
9. Cliente: Am, no cueritos, por favor, no me gustan los cueritos.

En la conversación 28, el cliente inicia con "¿Qué tal? Buenas tardes", y el comerciante responde al saludo antes de ofrecer los productos. El intercambio se desarrolla principalmente en español. El registro completo también indica que el cliente dice ser de California y que está en Ensenada por un tiempo. La secuencia documenta esa declaración individual y la coordinación en

español; no demuestra un cambio inicial desde otra lengua ni justifica generalizar su trayectoria a otros clientes.

En la conversación 9, la petición inicial de tacos se modifica tras aclarar el comerciante que no los vende. La repetición de "ceviche" y la posterior indicación "dos" permiten ajustar el pedido. El interés radica en la reparación de la información sobre el producto; no se le atribuye al cliente una intención de acomodación que no haya sido expresada.

En la conversación 1, el comerciante anuncia: *We open five minutes*! y el cliente solicita confirmación: *Five minutes*? Tras la respuesta afirmativa del comerciante, "*Ok, we wait*" expresa la disposición del cliente a esperar. La repetición del componente temporal y la confirmación establecen un acuerdo local sobre la apertura del puesto.

Ejemplo 13. Conversación 16

1. Comerciante 1: Hola, hola, buenas tardes, bienvenidos.
2. Cliente: *What should I get*?
3. Comerciante 1: Ora, ¡Jr! ¡ahí tú atiende wey!
4. Cliente: *What you got*?
5. Comerciante propietario: *I got three, I got the singapur it's a crab salad with shrimp, octopus and scallops. The second one, is the guerrerense with shrimp, made with yellow tuna marinated with orange juice.*
6. Cliente: *A crab salad, shrimp, octopus and scallops.*
7. Comerciante propietario: ¡Una singapore!

El comerciante solicita la intervención de otra persona tras la pregunta del cliente en inglés. El nuevo participante explica los productos en esa lengua y comunica la orden en español. La mediación se basa en la distribución de tareas: informar al cliente y transmitir el pedido a quienes preparan los alimentos. La resolución comunicativa involucra a más de dos interlocutores.

Ejemplo 14. Conversación 19

1. Cliente: ¡Amigo! ¿Qué es?

   (Señala a la garrafa que tiene el agua de horchata)
2. Comerciante 1: Agua de horchata
3. Cliente: Agua de horchata *it´s like a rice chocolate cold drink.*

   (El cliente le explica a su acompañante qué es el agua de horchata)
4. Cliente: Una, por favor.

La explicación en inglés, dirigida al acompañante, introduce un segundo destinatario en el encuentro. El cliente pide "agua de horchata" y, antes de pedirla, ofrece una descripción de la bebida en español. Se analiza esta intervención como una mediación informal situada; la descripción del cliente no se adopta como definición de la composición del producto.

Ejemplo 15. Conversación 27

12. Cliente: *What is skin pork?*
13. Comerciante: *Yeah, skin pork is the chicharrón suave.*

(El comerciante le enseña los cueritos con unas pinzas y se lo acerca al cliente para que lo tome y lo pruebe, el cliente lo prueba y hace una cara de desagrado)

14. Cliente: *No skin pork, please.*
15. Comerciante: *Ok, sauce tomato, cream and cheese* cotija? *Sauce tomato no spicy, ok?*

La pregunta *What is skin pork*? (turno 12) abre una secuencia de aclaración sobre el ingrediente. El comerciante combina una explicación en inglés y en español con la presentación de los cueritos mediante unas pinzas y la posibilidad de probarlos. El referente se vuelve así accesible tanto mediante la descripción verbal como mediante el contacto con el alimento. La respuesta "*No skin pork, please*" (turno 14) convierte esa exploración en una instrucción para preparar el pedido sin el ingrediente. La negociación se construye mediante la articulación de expresiones lingüísticas, acciones corporales y un objeto material; no depende exclusivamente de encontrar una equivalencia léxica. La solicitud de exclusión constituye la evidencia local de la decisión del cliente.

Ejemplo 16. Conversación 30

15. Cliente: *Can you put avocate on my quesadilla when it's* listo?
16. Comerciante: ¿Aguacate? ¿Cómo era?
17. Cliente: *Avocate*, my quesadilla
18. Comerciante: Ajá
19. Cliente: *when* mi quesadilla *it´s* listo
20. Comerciante: Ok

El ejemplo 14, correspondiente a los turnos 15–20 de la conversación 30, muestra una práctica translingüe del cliente. En una estructura sintáctica de base inglesa, incorpora las voces "quesadilla" y "listo", además de la forma transcrita "*avocate*", que se repite después de que el comer-

ciante propone "aguacate". Esta forma puede analizarse como una combinación del segmento inicial de "*avocado*" *y del* final de "aguacate". El ejemplo ilustra la movilización de recursos de ambas lenguas, incluso en la configuración de una forma léxica.

Ejemplo 17. Conversación 31

1. Cliente: *Only three*, tres, *i don´t know what is in...*
2. Comerciante: Ah, *one, moment...*
3. Cliente: ok
4. Comerciante: *this is my traduc...translator, ok? my english is not good, ok?* (saca el celular para utilizar el traductor)
5. Cliente: Mi español es terrible, pero
6. Comerciante: eh, ok (le acerca el celular al cliente para que hable en el traductor)
7. Cliente: *Three of them, everything, for, for the kids and... I* (El comerciante ve la traducción en su celular)
9. Comerciante: ¿solo una?
10. Cliente: Sí, solo una.

La dificultad para precisar el pedido lleva al comerciante a suspender momentáneamente el intercambio y presentar el teléfono como traductor. Al acercarlo al cliente, habilita otra vía para formular la orden; después consulta la pantalla y vuelve al diálogo mediante "¿solo una?". El dispositivo se integra en la secuencia junto con la intervención del cliente y la interpretación del comerciante. Su participación no sustituye la negociación entre ambos: proporciona un apoyo que se incorpora a las preguntas, a las confirmaciones y a la preparación de los alimentos. El registro completo incluye la entrega de las órdenes y los comentarios favorables de los participantes sobre el uso del teléfono. Estas acciones documentan su utilidad percibida en ese encuentro, sin constituir una evaluación de la exactitud de la traducción.

Aprendizaje del inglés y apoyos declarados en las entrevistas

Las seis entrevistas aportan experiencias de aprendizaje y descripciones de los apoyos para la atención. La Tabla 7 presenta una síntesis por entrevista, sin interpretar la falta de mención de un recurso como una respuesta negativa. El aprendizaje escolar, el contacto laboral y otros apoyos pueden coexistir en una misma trayectoria; no se consideran categorías excluyentes.

Tabla 7

Experiencias de aprendizaje y apoyos declarados en seis entrevistas

Entrevista	Aprendizaje y repertorio declarado	Recursos y prácticas de apoyo
E1	Cursó la preparatoria, pero afirma que retuvo muy poco de lo aprendido en inglés en la escuela. En el puesto, aprendió el vocabulario del menú al escuchar y preguntar a sus compañeros.	Consulta el menú, señala o muestra los productos y pide apoyo al encargado o a otros trabajadores cuando no entiende.
E2	Cursó la secundaria y dice que no sabe inglés. Refiere que el trabajo prolongado en el área de mariscos le ha permitido retener palabras relacionadas con los productos.	A veces solicita ayuda al patrón y señala que el menú le sirve para comunicarse.
E3	Cursó la secundaria y lleva 15 años en el puesto. Dice que aprendió observando, escuchando y preguntando. Describe un inglés de servicio para atender, recomendar y nombrar productos, que se distingue de mantener una conversación amplia.	Preguntaba a sus compañeros cómo nombrar productos o si una expresión era adecuada.
E4	Cursó primaria y dice que no habla inglés. Describe recursos básicos para cobrar y comunicar precios, como *one dollar* y "*one* tostada".	Se apoya en información escrita, señala los productos y usa una calculadora para convertir dólares y pesos. Antes contaba con el apoyo de su esposo y sus hijos.
E5	Refiere bases escolares y una residencia de 22 años en Estados Unidos. Se considera el trabajador que más habla inglés en el puesto.	Traduce menús, apoya a sus compañeros, recomienda productos y conversa con los clientes mientras esperan.
E6	Cursó bachillerato y relata dificultades con el inglés escolar, ausencias a clases y el costo de cursos adicionales.	Usa el traductor de voz del teléfono. Calcula que comprende alrededor del 80 % de las traducciones que recibe; también refiere usar algunas palabras y el humor con clientes francófonos y ucranianos.

Las entrevistas muestran trayectorias diversas y recursos que pueden coexistir. E1, E2 y E3 describen aprendizajes vinculados a las tareas del puesto: familiarizarse con el menú, escuchar a los compañeros, preguntar y retener expresiones relacionadas con los productos. E3 distingue este inglés de servicio de la capacidad para mantener una conversación amplia. E4 señala que no habla inglés y describe recursos limitados para cobrar, apoyándose en información escrita, en señalamientos y en el uso de una calculadora. E5 refiere bases escolares y una residencia de 22 años en Estados Unidos; además, explica que traduce menús, apoya a sus compañeros y conversa con clientes. E6 relata dificultades con la enseñanza escolar y con el costo de las clases adicionales, y describe el uso de un traductor de voz. Su estimación de que comprende alrededor del 80 % de las traducciones corresponde a su propia valoración, no a una medición de la exactitud o la competencia lingüística.

Durante la conversación 29, E6 comenta espontáneamente que aprende inglés en YouTube y con la ayuda de su pareja, quien le enseña un poco. Este comentario complementa lo dicho en la entrevista, en la que habló de sus dificultades escolares y del costo de asistir a clases. Ambos datos describen experiencias particulares; no permiten clasificar a todos los comerciantes como autodidactas ni determinar su nivel de inglés.

Discusión

Los resultados muestran que los encuentros de servicio se construyen mediante la participación conjunta de comerciantes y clientes, quienes movilizan distintos recursos para formular, precisar y atender las solicitudes. Los clientes no se limitan a pedir productos, sino que también reformulan sus peticiones, solicitan aclaraciones sobre los ingredientes y proporcionan información a sus acompañantes. Por su parte, los comerciantes ofrecen alternativas, verifican las especificaciones y recurren a otros trabajadores cuando la situación comunicativa lo requiere. Estos hallazgos coinciden con la perspectiva de Placencia (2020), quien destaca la importancia de considerar los factores situacionales y las características de la actividad comunicativa en el análisis de los pedidos. En los casos estudiados, la formulación de una solicitud no constituye necesariamente una acción aislada, sino que puede desarrollarse mediante una secuencia de intervenciones que permiten precisar el producto y las condiciones de su preparación. Por ello, el análisis de las estrategias de los comerciantes resulta insuficiente si no se consideran las contribuciones de los clientes a la organización del intercambio.

La distinción entre la forma lingüística de los enunciados y su función pragmática constituye otro aspecto relevante. Los registros documentan solicitudes formuladas mediante construcciones elípticas, declarativas, interrogativas e imperativas, cuya interpretación depende de su posición en la secuencia. Como señala Placencia (2020), los pedidos pueden presentar distintas realizaciones lingüísticas y acompañarse de recursos que modifican su fuerza pragmática. En este sentido, el pedido declarativo de la conversación 27, presentado en el ejemplo 3, permite observar que la intención de solicitar un producto no implica necesariamente el uso de una construcción imperativa. Asimismo, las consultas de precio, las especificaciones de preparación y las solicitudes de exclusión de ingredientes muestran que una misma interacción puede integrar diferentes acciones comunicativas. Estos resultados refuerzan la necesidad de distinguir entre la estructura gramatical de los enunciados y las funciones que desempeñan en el desarrollo de la transacción.

En cuanto a los recursos interpersonales, los resultados muestran que las formas de tratamiento y las expresiones de cortesía se articulan con las necesidades de la atención comercial. La coexistencia del vocativo «amigo» y el tratamiento de usted en el cierre de la conversación 30 ilustra que los recursos nominales y pronominales pueden expresar diferentes orientaciones interpersonales dentro de una misma secuencia. Esta observación resulta congruente con Kluge (2020), quien destaca el carácter dinámico de las formas de tratamiento y la diversidad de significados sociales que pueden adquirir. Asimismo, la presencia de vocativos como «muchacho», «güero», "jefe" y "*my friend*" permite recuperar la propuesta de Stenström (2020) sobre la importancia de su posición y función en el intercambio. Desde una perspectiva interaccional de la cortesía, como la desarrollada por Hernández-López y Fernández-Amaya (2020), estas expresiones no pueden interpretarse de manera aislada ni considerarse automáticamente como indicadores de familiaridad o deferencia. Su valor depende de las condiciones de uso y de las respuestas de los interlocutores. De manera semejante, las aperturas orientadas directamente a la transacción no constituyen, por sí mismas, manifestaciones de descortesía, especialmente cuando los registros no permiten determinar si hubo un saludo previo. En conjunto, los datos muestran que la dimensión interpersonal y la realización de la actividad comercial no son procesos independientes, sino aspectos que pueden desarrollarse simultáneamente.

Otro hallazgo relevante es la articulación de recursos lingüísticos, corporales y materiales para resolver necesidades comunicativas concretas. En la conversación 27, presentada en el ejem-

plo 15, el comerciante combina expresiones en inglés y español con la presentación de un ingrediente que el cliente puede observar y probar antes de decidir si incluirlo en su pedido. Por su parte, en la conversación 31, correspondiente al ejemplo 17, el teléfono funciona como un recurso de mediación que permite continuar la negociación de la orden. Estas situaciones pueden interpretarse desde la perspectiva translingüe de Canagarajah (2013), que destaca la movilización de diversos recursos en la construcción situada del significado. Asimismo, el estudio de Creese y Blackledge (2019) sobre las interacciones en un mostrador de biblioteca ofrece un antecedente para comprender cómo los recursos lingüísticos y las prácticas de atención se articulan en encuentros presenciales. Los registros de Ensenada permiten observar que la resolución de las dificultades comunicativas no depende exclusivamente del dominio de una lengua ni de la búsqueda de equivalencias léxicas, sino también de la colaboración entre los participantes y del aprovechamiento de los recursos disponibles en el entorno.

El contraste entre las entrevistas y los registros de interacción permite identificar relaciones entre las experiencias de aprendizaje declaradas por los comerciantes y las prácticas observadas durante la atención. Los testimonios muestran trayectorias diversas en las que intervienen la escolarización, la experiencia laboral, la convivencia con hablantes de inglés y el uso de recursos digitales. La ayuda de otros trabajadores y el traductor telefónico aparecen tanto en las entrevistas como en las interacciones, mientras que la referencia a YouTube y al apoyo de la pareja en la conversación 29 complementan la información proporcionada por E6. Estos resultados permiten distinguir entre el aprendizaje de expresiones vinculadas a tareas específicas y el desarrollo de una competencia comunicativa más amplia. En este sentido, la experiencia laboral constituye un contexto en el que los comerciantes pueden familiarizarse con los recursos lingüísticos necesarios para atender a los clientes, aunque los datos no permiten determinar el grado de dominio alcanzado ni establecer una relación causal entre las experiencias relatadas y las prácticas registradas. La complementariedad de ambas fuentes contribuye a comprender cómo los participantes describen y movilizan sus recursos comunicativos en situaciones concretas.

Finalmente, los resultados deben interpretarse considerando el alcance del diseño metodológico. El estudio comprende dos puestos de alimentos y un corpus principal de 29 registros de servicio, distribuidos de manera desigual y con diferencias de extensión. Los dos registros contextuales se analizaron por separado, y algunos intercambios documentan únicamente determinadas etapas de la atención. Estas condiciones permiten describir prácticas situadas, pero no

establecer comparaciones cuantitativas equivalentes entre los puestos ni generalizar los hallazgos al conjunto del comercio ambulante. Asimismo, las entrevistas recaban experiencias declaradas y el carácter sincrónico del estudio impide evaluar procesos individuales de aprendizaje a lo largo del tiempo. El análisis de los recursos corporales y materiales se limita a las acciones consignadas en las transcripciones y notas de observación, sin constituir un estudio audiovisual detallado. Tampoco se evalúan la precisión de las traducciones automáticas, la satisfacción de los clientes ni sus posibles efectos sobre las ventas. Estas delimitaciones no invalidan los hallazgos, sino que precisan su contribución al conocimiento de las prácticas lingüísticas e interpersonales en los encuentros de servicio estudiados.

Conclusiones

El análisis de los encuentros de servicio en dos puestos de comercio ambulante de Ensenada muestra que la atención se construye mediante un proceso de colaboración entre comerciantes y clientes. Las solicitudes no constituyen necesariamente actos aislados, sino que se desarrollan mediante secuencias de preguntas, aclaraciones, recomendaciones y confirmaciones que permiten negociar las características de los productos y concretar los pedidos. En este proceso, ambos participantes contribuyen activamente a la organización del intercambio, lo que pone de relieve la importancia de examinar las acciones comunicativas en su contexto secuencial y no únicamente a partir de su forma lingüística.

Los resultados también evidencian que la dimensión interpersonal forma parte de la propia actividad comercial. Las formas de tratamiento, los vocativos, los saludos y otros recursos de cortesía intervienen en la relación entre los participantes y se articulan con las necesidades de la transacción. Su presencia y distribución muestran que la familiaridad, la deferencia y la orientación al servicio no son categorías necesariamente excluyentes. En consecuencia, la interpretación de estos recursos requiere considerar quién los emplea, a quién se dirigen y en qué momento de la interacción aparecen, sin atribuirles valores pragmáticos fijos.

Asimismo, la comunicación se sostiene mediante la combinación de recursos en español e inglés, gestos, objetos y apoyos de mediación. La intervención de otros trabajadores, la presentación de productos y el uso de herramientas digitales permiten satisfacer necesidades de comprensión y mantener la atención, aun cuando los participantes disponen de repertorios lingüísticos

diferentes. Las entrevistas complementan estas observaciones al mostrar que los recursos empleados en el trabajo se relacionan con experiencias de aprendizaje escolares, laborales, personales y digitales, aunque no permiten establecer el desarrollo individual de la competencia lingüística.

La principal aportación del estudio radica en mostrar cómo las prácticas lingüísticas e interpersonales se articulan con recursos materiales y formas de colaboración para sostener los encuentros de servicio en un contexto de contacto de lenguas. Esta perspectiva permite comprender la atención comercial como una actividad comunicativa situada, cuya organización depende de las contribuciones de los participantes y de los recursos disponibles en cada interacción. Si bien los hallazgos se circunscriben a los dos puestos y a los registros examinados, ofrecen elementos para futuras investigaciones comparativas sobre prácticas pragmáticas, contacto lingüístico y mediación comunicativa en otros espacios de comercio y de atención al público.

Referencias

Anderson, J., & Lightfoot, A. (2021). Translingual practices in English classrooms in India: Current perceptions and future possibilities. *International Journal of Bilingual Education and Bilingualism*, *24*(8), 1210–1231. https://doi.org/10.1080/13670050.2018.1548558

Canagarajah, S. (2013). *Translingual practice: Global Englishes and cosmopolitan relations*. Routledge.

Carmona Mares, R., & Correa Miranda, O. (2008). Estructura territorial del turismo en el corredor Tijuana–Rosarito–Ensenada. *Teoría y Praxis*, (5), 359–375. https://biblat.unam.mx/hevila/Teoriaypraxis/2008/no5/24.pdf

Creese, A., & Blackledge, A. (2019). Translanguaging and public service encounters: Language learning in the library. *The Modern Language Journal*, *103*(4), 800–814. https://doi.org/10.1111/modl.12601

Félix-Brasdefer, J. C., & Placencia, M. E. (Eds.). (2020). *Pragmatic variation in service encounter interactions across the Spanish-speaking world*. Routledge.

Goethals, P. (2014). La acomodación lingüística en contextos profesionales turísticos. Un enfoque didáctico basado en los testimonios de turistas. *Ibérica*, (28), 181–202. https://revistaiberica.org/index.php/iberica/article/view/244

Hernández Flores, N., & Bernal, M. (2020). La (des)cortesía: Introducción a su estudio. En M. E. Placencia y X. A. Padilla (Eds.), Guía práctica de pragmática del español (pp. 83–94). Routledge.

Hernández-López, M. de la O., & Fernández-Amaya, L. (2020). La cortesía 1. En M. E. Placencia & X. A. Padilla (Eds.), Guía práctica de pragmática del español (pp. 115–124). Routledge.

Kluge, B. (2020). Las formas de tratamiento pronominal. En M. E. Placencia y X. A. Padilla (Eds.), Guía práctica de pragmática del español (pp. 61–69). Routledge.

Kulavuz-Onal, D., & Vásquez, C. (2018). "Thanks, shokran, gracias": Translingual practices in a Facebook group. *Language Learning & Technology*, *22*(1), 240–255. https://doi.org/10.64152/10125/44589

Placencia, M. E. (2020). Los pedidos. En M. E. Placencia & X. A. Padilla (Eds.), *Guía práctica de pragmática del español* (pp. 7–17). Routledge.

Stenström, A.-B. (2020). Los vocativos. En M. E. Placencia y X. A. Padilla (Eds.), *Guía práctica de pragmática del español* (pp. 70–80). Routledge. https://doi.org/10.4324/9781351109239-8

Zieliński, A. (2019). Hacia una tipología de las fórmulas de saludo en la historia del español. *Pragmática Sociocultural*, *7*(2), 155–181. https://doi.org/10.1515/soprag-2019-0014

[i] Maestra en Lenguas Modernas y licenciada en Traducción e Interpretación por la Universidad Autónoma de Baja California (UABC). Ha ejercido la docencia del inglés en la UABC, campus Tijuana, y ha participado como docente en actividades de enseñanza del coreano en el Centro de Idiomas de la Universidad Xochicalco. Correo electrónico: judith.salcido@uabc.edu.mx

[ii]Doctora en Filología, con especialización en Lenguas Románicas, por la Universidad Palacký de Olomouc, República Checa. Es profesora-investigadora de tiempo completo de la Facultad de Idiomas de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC), campus Tijuana, desde 2004. Ha desempeñado diversas responsabilidades académicas, entre ellas las coordinaciones de Formación Básica, Posgrado e Investigación y Maestría en Lenguas Modernas. Actualmente es responsable de Desarrollo Curricular de la Facultad de Idiomas, campus Tijuana. Es integrante del Cuerpo Académico de Lingüística Aplicada. Sus líneas de investigación comprenden la sociolingüística, la psicolingüística, las actitudes lingüísticas y la enseñanza y el aprendizaje de lenguas. Correo electrónico: jcrhova@uabc.edu.mx. ORCID: https://orcid.org/0000-0001-7101-1637

[iii] Doctora en Lingüística Teórica y Aplicada por la Universidad Ludwig-Maximilians de Múnich, Alemania; maestra en Lingüística Aplicada por la Universidad de Guadalajara y licenciada en Lengua y Literatura Hispanoamericana por la Universidad Autónoma de Baja California (UABC). Es profesora-investigadora de tiempo completo de la Facultad de Idiomas de la UABC, campus Tijuana, donde actualmente se desempeña como coordinadora de Posgrado e Investigación. Sus líneas de investigación comprenden la historiografía lingüística, la lingüística misionera, la lexicografía hispano-amerindia colonial y la sociolingüística del español en contextos fronterizos. Correo electrónico: rosio.molina@uabc.edu.mx. ORCID: https://orcid.org/0000-0002-6140-9286