



Servicio de Consultas Lingüísticas de la Real Academia Española

El servicio de atención a consultas lingüísticas, ubicado en el Departamento de «Español al día», se inauguró en noviembre de 1998, coincidiendo con la apertura de la página de la Real Academia en Internet. Se creó con el objetivo de ampliar y modernizar, aprovechando las posibilidades que ofrece el correo electrónico, el procedimiento de atención de consultas que la Academia ha venido recibiendo desde siempre por medios más tradicionales, como el correo ordinario y el fax. Su finalidad es ofrecer orientación normativa sobre el uso correcto del español, tanto a los hablantes nativos como a las personas que, no teniendo el español como lengua materna, están interesados en conocerlo y usarlo con propiedad.

En los más de trece años que lleva funcionando este servicio, se han recibido alrededor de **450 000** consultas, habiéndose llegado a sobrepasar, en algunos momentos, la cifra de **400** diarias. La incorporación de la consulta en línea del *Diccionario panhispánico de dudas* a los recursos de la página electrónica de la RAE ha permitido bajar dicha media hasta las aproximadamente **100** consultas diarias que se reciben en la actualidad, gracias a que gran parte de los usuarios encuentran directamente respuesta a su dudas consultando el *DPD* electrónico.

El éxito del servicio de consultas lingüísticas de la RAE se explica por distintos factores:

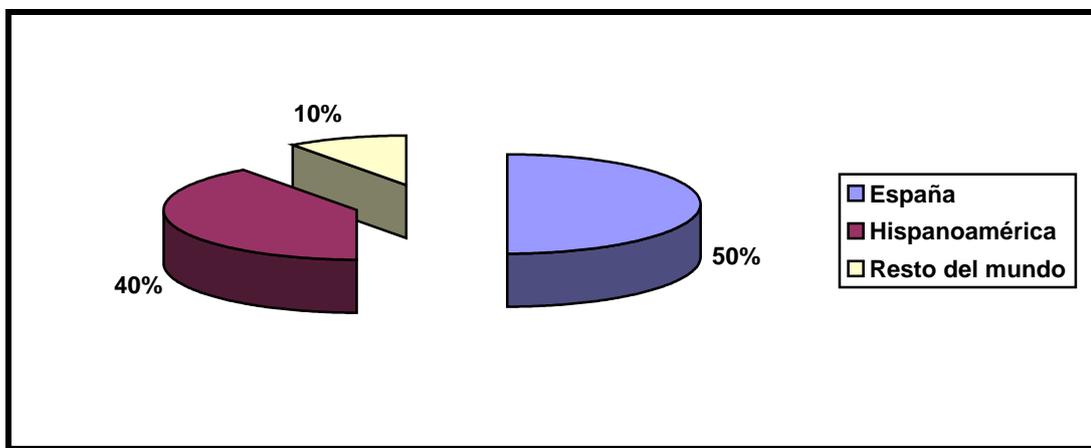
- la comodidad del acceso directo a la institución a través de un medio rápido y personalizado como el correo electrónico;
- el aumento exponencial del número de personas que cuentan con acceso a Internet, ya sea en su hogar o en el trabajo;
- la buena opinión que tienen los usuarios del servicio, como consecuencia de la rapidez y la calidad de las respuestas, y que se ha ido extendiendo entre quienes utilizan la Red, de modo que cada vez es mayor el número de nuevos usuarios que se suman a los que hacen un uso habitual del servicio;
- la firma de convenios con ayuntamientos y diputaciones, en los que se ofrece a estas administraciones una línea preferente de consulta.



PROCEDENCIA DE LAS CONSULTAS

La procedencia de las consultas es muy variada, y su distribución geográfica es la siguiente: un 50 % proceden de España, fundamentalmente de los grandes núcleos de población, esto es, de las capitales de provincia; un 40 % procede de Hispanoamérica, de todos los países, aunque con representación mayoritaria de Argentina, México, Venezuela, Colombia y Chile. Del 10 % de consultas procedentes de países en los que el español no es lengua oficial, la mitad llega desde EE. UU. (especialmente de la comunidad hispana allí radicada) y Brasil, país este último en el que se ha detectado un notable aumento en el interés por el estudio de la lengua española; el resto de consultas procede de prácticamente todos los países cuya población media tiene acceso a Internet.

Procedencia de las consultas



Se han recibido consultas desde 94 países diferentes, cuya relación alfabética transcribimos a continuación: Afganistán, Albania, Alemania, Andorra, Antigua y Barbuda, Arabia Saudí, Argelia, Argentina, Armenia, Australia, Austria, Bangladés, Bélgica, Benín, Birmania, Bolivia, Botsuana, Brasil, Brunéi Darusalam, Bulgaria, Burkina Faso, Burundi, Camboya, Canadá, Ciudad del Vaticano, Colombia, Congo, Corea del Norte, Corea del Sur, Costa Rica, Cuba, Chile, China, Dinamarca, Dominica, Ecuador, Egipto, El Salvador, Eritrea, Eslovenia, España, Estados Unidos de América, Estonia, Etiopía, Filipinas, Finlandia, Francia, Guatemala, Guinea Ecuatorial,



Guyana, Honduras, Hungría, India, Irlanda, Islandia, Israel, Italia, Japón, Macedonia, Madagascar, Marruecos, México, Micronesia, Moldavia, Mongolia, Nicaragua, Noruega, Países Bajos, Panamá, Paraguay, Perú, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Reino Unido, República Checa, República Dominicana, Rumanía, Rusia, Samoa, San Vicente y las Granadinas, Senegal, Sudáfrica, Suecia, Suiza, Togo, Túnez, Ucrania, Uruguay, Uzbekistán, Venezuela, Yemen, Yibuti y Zimbabue.



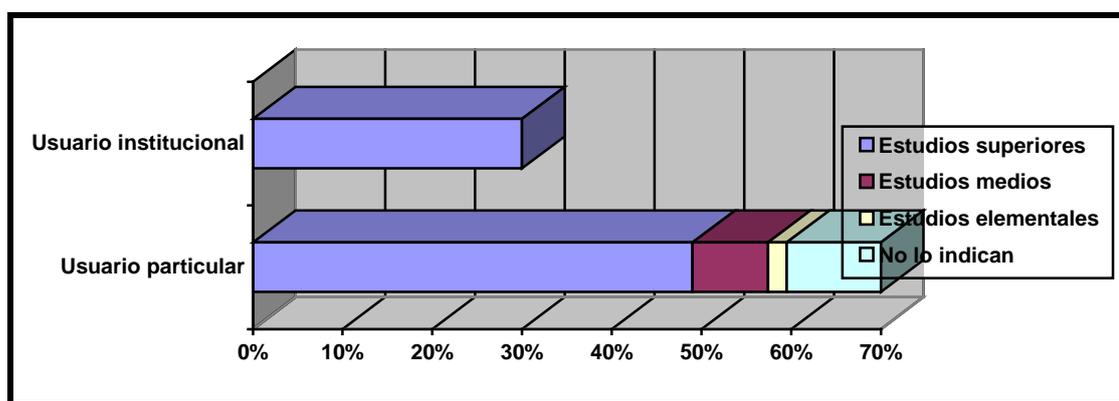
TIPO DE USUARIO

Existen, básicamente, dos tipos de usuarios: los usuarios particulares (70 %) y los institucionales (30 %). Los particulares pertenecen en su mayoría a profesiones liberales: abogados, médicos, biólogos, informáticos, ingenieros, traductores, editores, correctores de textos, periodistas, investigadores, profesores y estudiantes de todos los niveles, profesores y estudiantes de español como lengua extranjera y empresarios de muy diverso tipo. Los usuarios que hemos llamado «institucionales» son, por lo general, medios de comunicación (periódicos, revistas especializadas, cadenas de televisión, editoriales, empresas de telecomunicaciones, etc.), organismos oficiales (comunidades autónomas, diputaciones, ayuntamientos, ministerios,



Congreso y Senado, etc.), centros de enseñanza (colegios, institutos, departamentos de facultades universitarias, etc.), asociaciones de muy diverso tipo y departamentos de traducción y documentación de empresas.

Tipo de usuario y nivel de estudios

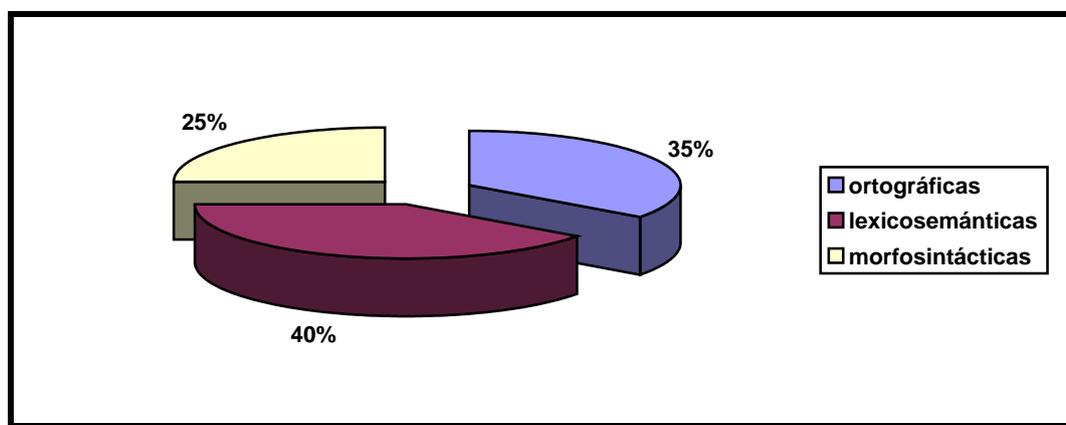


TIPOLOGÍA DE LAS CONSULTAS

El servicio de consultas resuelve las dudas que plantea el uso del español en cada uno de los planos o niveles que pueden distinguirse en el análisis de los elementos lingüísticos. Así pues, las consultas se clasifican básicamente en los tres grupos siguientes: ortográficas (uso de mayúsculas y minúsculas, uso de los diferentes signos de puntuación, reglas de acentuación gráfica, vacilaciones acentuales, grafías incorrectas, variantes gráficas admitidas, etc.), morfosintácticas (plurales, femeninos, superlativos, diminutivos, paradigmas verbales regulares e irregulares, régimen preposicional, concordancia, queísmo y dequeísmo, leísmo, etc.) y lexicosemánticas (neologismos, extranjerismos, calcos, topónimos y gentilicios, usos impropios, etc.).



Tipo de consulta



En muchos casos, se trata de dudas surgidas de la reflexión de los hablantes sobre el idioma, generalmente a partir de alguna cuestión dudosa de actualidad, sobre la que no hay una solución unívoca en los medios de comunicación (por ejemplo, *aviar/aviario*). En el aspecto léxico y ortográfico, son por ejemplo muy frecuentes las dudas sobre la adaptación o conveniencia del uso de extranjerismos (*spa, bullying, marketing, walkman...*), la forma recomendada de topónimos y gentilicios (*Iraq/Irak*), o la adaptación de términos técnicos de diferentes especialidades (*clúster, triaje*). Igualmente son frecuentes las dudas sobre la validez de determinados neologismos de reciente creación (*repcionar, aperturar, dimensionar, modelización...*).

Por otra parte, la riqueza del español y sus variedades geográficas da lugar a menudo a consultas en las que se testimonia esta diversidad, pues los consultantes, sean o no hispanohablantes, se plantean la validez de determinados usos que sienten como distintos del español que ellos conocen y emplean (formas voseantes, distinta acentuación de un término, tanto gráfica como prosódica —p. e. *video/vídeo, chófer/chofer*—, preferencia por términos distintos —*competencia/competición; teléfono móvil/celular*—, etc.).

Entre las cuestiones más habituales podemos mencionar: dudas sobre el uso de mayúsculas (en cargos, en topónimos, en hechos históricos, etc.), dudas sobre el género en profesiones o actividades humanas, normalmente preguntando por el femenino (*¿obispa?, ¿cancillera?, ¿verduga?...*), pero también por masculinos atípicos (*¿azafato?, ¿amo de casa?, ¿comadrón?...*), plurales de palabras de origen extranjero (*¿los máster/másters o másteres?*), el uso del masculino como genérico o la mención explícita de ambos géneros (*los ciudadanos y las ciudadanas*), algunas cuestiones gramaticales que dan lugar frecuentemente a incorrecciones (casos de dequeísmo y queísmo, leísmo y láismo, uso de los tiempos verbales, usos incorrectos del verbo *haber* —*habían*



muchos niños en el parque–, confusión de imperativo e infinitivo), creación o traducción de voces técnicas y adaptación de extranjerismos y topónimos.

Departamento de «Español al día»

Centro de Estudios de la Real Academia Española