

Análisis de la discriminación por perfilado lingüístico durante la atención telefónica para acceder a la vivienda de alquiler en España¹

MARÍA DEL CARMEN MÉNDEZ SANTOS
Universidad de Alicante (España)
cursoselevigo2010@gmail.com
ORCID: 0000-0003-1109-6020

FRANCESCA CAROFIGLIO
Università degli studi di Bari Aldo Moro (Italia)
f.carofiglio11@studenti.uniba.it
ORCID: 0009-0003-1833-843X

CLAUDIA CASAL CUTILLAS
Universidad de Alicante (España)
ccc102@alu.ua.es

EFIHIA DIMARI
Technische Hochschule Köln (Alemania)
efi6581@gmail.com
ORCID: 0009-0003-1731-8955

JON ANDONI DUÑABEITIA LANDABURU
Universidad Nebrija (España)
jdunabeitia@nebrija.es
ORCID: 0000-0002-3312-8559

LISANDRA ESPIRITUSANTO
Ithaca College (Estados Unidos)
lespiritusantomarte@ithaca.edu
ORCID: 0009-0003-0780-9857

AMINA KHIARI
Universidad de Alicante (España)
aminakhiari2002@gmail.com

EMMA PÖLKKI
Turun Yliopisto (Finlandia)
emma.j.polkki@utu.fi

MİYUNA KOMURA
Kanda University of International Studies (Japón)
3203143@kuis.ac.jp

¹ Esta publicación es parte del proyecto de I+D+I PID2021-124673NA-I00 financiado por MICIN/AEI/10.13039/501100011033/ y por FEDER Una manera de hacer Europa.

Resumen: Este estudio busca determinar si existe discriminación lingüística hacia individuos percibidos como extranjeros por perfilado de su forma de hablar cuando llaman para acceder a pisos de alquiler. Trabajos anteriores apuntan a que esto es posible y ocurre en otros países. Nuestra investigación se basa en 288 llamadas telefónicas a anuncios de alquiler en tres ciudades con altos números de migración o turismo y otras tres que no. Se trazó un personaje homogéneo que todas las llamantes interpretaron para evitar que aspectos sociales o laborales fuesen distractores. En total, 8 potenciales candidatas hicieron 36 llamadas cada una. Dos de ellas hablaban una variedad peninsular y otra tenía origen dominicano. En este caso se quería comparar la diferencia de éxito entre diferentes variedades del español. También queríamos contrastar el efecto nativo y diferentes tipos de nacionalidades, por eso, el resto de llamantes eran de origen árabe, japonés, finlandés, alemán e italiano. Los resultados muestran que no hay diferencia entre nativas de español de diferentes variedades a la hora de acceder a oportunidades de visitar un piso. Tampoco se encuentra con hablantes de origen europeo. Sin embargo, las llamantes arabófona y japonesa tuvieron menos oportunidades de ver pisos y peor calidad de atención en las llamadas.

Palabras clave: discriminación lingüística, perfilado lingüístico, alquiler de casa, España, acento nativo.

Analysis of discrimination by linguistic profiling during callings to access rental housing in Spain

Abstract: This study seeks to determine whether there is linguistic discrimination against individuals perceived as foreigners by profiling their way of speaking when calling to rental flats. Previous works suggest that this is possible and occurs in other countries. Our research is based on phone calls to 288 rental ads in 3 cities with high migration or tourism numbers and 3 other cities with the opposite profile. A homogeneous role was drawn, and all the callers performed it to avoid social distractors. In total, 8 potential candidates made 36 calls each. Two of them were of Spanish origin and spoke a peninsular variety, and another was of Dominican origin. In this case, we wanted to compare the difference between communicative success between different varieties of Spanish. We also wanted to contrast the native/non-native effect and different types of nationalities, so the rest of the callers were of Arab, Japanese, Finnish, German and Italian origin. The results show that there is no difference between native Spanish speakers of different varieties when it comes to accessing opportunities to visit a flat. Neither are statistical differences found for speakers of European

origin. However, the Arabic-speaking and Japanese callers had fewer opportunities to see the flats and, also, worse quality of service on the calls.

Keywords: linguistic discrimination, linguistic profiling, house renting, Spain, native accent.

1. Introducción

Según la *Declaración Universal de Derechos Humanos* promovida por la ONU (1948), todos los seres humanos tienen derecho, entre otros, a un nivel de vida y una vivienda apropiadas. Este marco legislativo internacional se transpone en España a través de su constitución. En concreto, el acceso a la vivienda es un derecho según el artículo 47 de la vigente Carta Magna de 1978, que versa de la siguiente manera: «Todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada». Además, dicho artículo continúa diciendo que los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias para hacer efectivo este derecho. No obstante, este no es siempre respetado ni salvaguardado. En particular, las personas itinerantes (refugiadas, solicitantes de asilo, migrantes, etc.) lo ven conculcado con frecuencia. De hecho, como informaba ONU Habitat (2009: 26), estos individuos sufren «discriminación, el racismo y la xenofobia, lo cual puede aumentar sus dificultades para lograr condiciones de vida adecuadas y sostenibles».

Teniendo en cuenta, pues, que la vivienda es un derecho y no una mercancía, los gobiernos deben trabajar por garantizarlo y protegerlo evitando desigualdades y discriminaciones. Particularmente destacable es que este mismo año 2023 se ha promulgado en España una ley de la vivienda (Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda, BOE, 124, 25-5-2023). En el texto de la misma se reconoce que los parques públicos de hogares en alquiler son «del todo insuficientes para atender la necesidad de aquellas personas y hogares que tienen más dificultades para acceder al mercado por sus escasos medios económicos». Es más, incluso se ha redactado un artículo completo sobre el *principio de igualdad y no discriminación en la vivienda*. En virtud de este, todas las personas tienen derecho al uso y disfrute de una vivienda digna y adecuada cumpliendo los requisitos legales y contractuales, sin sufrir discriminación, exclusión, acoso o violencia de ningún tipo.

A pesar de este marco legal, son numerosos los casos de *discriminación residencial* (Rajagopal 2021). Se entiende por esta la falta de igualdad de trato para acceder a la vivienda (alquiler, hipoteca,

terrenos...) por razones de edad, diversidad funcional, situación legal, orientación sexual, origen étnico o raza, entre otras causas. En concreto, según la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2021), una de las principales causas de discriminación para el acceso a la vivienda, junto con el aspecto físico o las condiciones económicas (reales o supuestas), es el nombre y apellido. En otras palabras, la discriminación no solo se produce por aspectos como la orientación sexual, el género, la edad, la clase social, etc., sino que también se da una discriminación directa a causa del origen (real o imaginado²) de una persona. Esta discriminación social que se concreta en una discriminación residencial se basa en características lingüísticas y culturales: el nombre, el apellido, el acento, la forma de hablar. Este fenómeno, por lo tanto, es una manifestación lingüística de una discriminación social.

Esto ocurre porque los hablantes tienen una *conciencia sociolingüística* (Moreno Fernández 2009) construida socialmente por la que asocian ciertos rasgos, usos, vocabulario, etc., a una comunidad determinada. Cuando este conocimiento se emplea para *fichar/clasificar* a una persona según sus rasgos de habla esto se conoce como *linguistic profiling* (MacNeal *et al.* 2019)³. En el caso de que exista una discriminación más global hacia dicha comunidad, sus rasgos lingüísticos pueden emplearse como indicadores de pertenencia a la misma y como una forma de identificar a sus miembros. Si esto desencadena un comportamiento discriminatorio, nos encontramos pues, ante un caso de discriminación social basada en el habla, es decir, una *discriminación lingüística*.

En consecuencia, y dada la importancia de mantener y preservar el derecho universal de acceso a la vivienda, es importante investigar sobre la discriminación que se produce por el *perfilado lingüístico* que se hace de los potenciales clientes a través de las llamadas telefónicas para pedir información o solicitar ver la vivienda. Este fenómeno se ha documentado e investigado en Estados Unidos (Baugh 2003; Galster y Godfrey 2007), y hay algunos trabajos previos al que presentamos en España. La Federación de Asociaciones SOS Racismo en 2015 hizo un *testing* telefónico, pero solamente teniendo en cuenta dos orígenes perfilados (América Latina y Magreb versus personas autóctonas de España). Por otra parte, Bosch, Carnero y Farré (2009, 2015) trabajaron con individuos con acento marcado de Colombia, Ecuador y Marruecos. No obstante, en nuestra propuesta se tienen en cuenta más variables que las ya mencionadas y más diversidad de acentos. Para profundizar sobre los antecedentes teóricos, contextuales y de esta investigación se

² Hacemos hincapié en este aspecto porque son numerosos los españoles hijos de migrantes, por lo tanto, de segunda generación que conservan nombres y apellidos que se codifican como extranjeros. El cuestionamiento de la identidad o el origen es una forma de microrracismo (Pero, de verdad, ¿de dónde eres?).

³ En este trabajo traduciremos este concepto como *perfilado lingüístico*.

dispone el apartado §2 y para describir nuestra metodología y diseño del experimento el §3. Posteriormente, se presentan los resultados de este estudio y las principales conclusiones.

2. Marco teórico y contextual de la investigación

2.1 *El linguistic profiling*

Los estudios lingüísticos durante la primera mitad del siglo xx primaban la importancia de la estructura de las lenguas y de sus reglas dada la influencia de escuelas como el estructuralismo de Saussure y el generativismo de Chomsky. Así, dichos enfoques ignoraban la variación interna porque esta dificultaba la posibilidad de estudiarla de manera sistemática, homogénea y abstracta (Schelieben-Lange 1977). Es más, cualquier alteración de ese sistema uniforme era considerado como algo disfuncional. Por ello, se trabajaba con el concepto de competencia y no con el de actuación, es decir, los actos de habla individuales eran inconsistentes y los aspectos sociales no tenían mayor importancia. Así, la vertiente social que pudiera explicar la existencia de dichas variantes no era relevante.

No obstante, esa falta de atención sobre los aspectos contextuales, sociales e individuales que explican la variación implicaba no poder atender y describir muchos fenómenos. Esta situación cambió con el nacimiento de los estudios sociolingüísticos (García Marcos 2015) cuando se delimitó el objeto de análisis y se estableció que la variación de una lengua no es arbitraria, sino fruto de las características de una comunidad de habla dada y de las personas que la conforman.

Dichas variantes se conforman en función de características como la edad (Antón 1998), el género (Almeida y Díaz 1998), la orientación sexual (Navarro-Carrascosa 2021), la ideología (Méndez Santos e Hidalgo Gallardo 2020), la clase socioeconómica (Labov 1966), la procedencia (Sancho Pascual 2013) o la etnia (Lozano Martín y Rakiesheva 2015), entre otras muchas. Estas son percibidas socialmente y reconocidas como algo diferente a lo que un hablante dado produce. Es decir, un individuo reconoce a otro, o no, como miembro de su comunidad, de su grupo, por su forma de hablar. Esta *conciencia lingüística* (Montes Giraldo 2006) genera una percepción de lo *propio* frente a lo *extraño*.

En la órbita anglosajona se emplea el término *linguistic profiling* (Baugh 2003) para referirse al uso de dicho conocimiento sociolingüístico para identificar y clasificar al otro mediante claves lingüísticas, como las fonéticas, prosódicas y suprasegmentales (pronunciación, acento, ritmo, entonación...). Se emplea este concepto para hacerlo

equivaler en su estructura al *racial profiling*, que se basa en la percepción visual de unas características o de un pasado racial en una persona.

La generación de esta *conciencia sociolingüística* puede situar a una persona en otra comunidad de habla sin más o puede producir una actitud de *superioridad lingüística* (Avilés González e Ibarra Templos 2016). Cuando esto sucede, se pueden dar casos de *discriminación lingüística* (Van der Bom, Mills y Paterson 2015), dado que una persona miembro de una comunidad puede ser estigmatizada. Este fenómeno lo desgranaba Kahane (1986) al explicar la razón por la que una lengua (o una variedad) se considera prestigiosa (o no) y esto ocurre porque se identifica con unos valores que son símbolo de un grupo o una clase social. A analizar este aspecto, se dedica el siguiente apartado.

2.2 La discriminación lingüística

La *discriminación* según la Organización internacional del trabajo (1958) es «cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato», en este caso, en el ámbito laboral. En esta definición no se incluyen de manera explícita aspectos relacionados con la lengua que se habla o la forma de hablar un idioma, pero existe también esa modalidad: la denominada *discriminación lingüística*.

Blanchet (2016) emplea el término *glottophobie* para completar una serie paradigmática de términos ya acuñados relativos a las discriminaciones como homofobia, xenofobia, etc., y lo define como

[l]e mépris, la haine, l'agression, le rejet, l'exclusion, de personnes, discrimination négative effectivement ou prétendument fondés sur le fait de considérer incorrectes, inférieures, mauvaises certaines formes linguistiques (perçues comme des langues, des dialectes ou des usages de langues) usités par ces personnes (p. 44).

Así pues, la *glotofobia* se refiere a cualquier acto de rechazo o exclusión de personas que hablan una lengua diferente o una variedad distinta. En español, Jorge Diz Pico (Xurxo Diz) acuñó el 15 de abril de 2016 en un hilo en la red social Twitter el vocablo *hablismo* para hacer referencia al «prejuicio de alguna gente hacia la variedad de habla que una persona ha elegido, diferente a la que ellos usarían, por ser alejada del artificial canon ideal que ellos toman como referencia» (Diz 2016).

En ambos casos, el concepto abarca no solo una discriminación por una conciencia lingüística de una variedad, sino también por emplear otro idioma o una variedad no estándar. Esta discriminación se puede activar por el reconocimiento de ciertos rasgos fonéticos, morfológicos, léxicos, etc.

Por otro lado, existe un término relativo solo a la discriminación lingüística única y exclusivamente desencadenada por el acento. En inglés se denomina *accentism*⁴.

Las consecuencias de cualquiera de estos tipos de discriminación lingüística (por hablar un idioma u otro o por usar una u otra variedad) son tan graves que, tal como señalan Akomolafe (2013) o Baratta (2017), es necesario realizar muchas más investigaciones al respecto. Estos autores se refieren al ámbito anglosajón, que, aunque tenga escasos estudios, dispone de muchos más de los que contamos en la esfera hispanoparlante. Por ello, la oportunidad de esta investigación.

A continuación, describiremos de manera general algunos trabajos destacados sobre diferentes tipos de discriminación lingüística basada en el perfilado lingüístico para describir la órbita teórica y social en la que se enmarca el presente estudio.

Timming (2016) señala que en las entrevistas de trabajo telefónicas en Estados Unidos se percibe discriminación contra hablantes con acentos de México, China o India, es decir, el fenómeno puede ser perjudicial a la hora de decidir contratar o no a una persona. Esto tiene que ver quizás con el fenómeno constatado por Lev-Ari y Keysar (2010) que consistía básicamente en que las personas con acento extranjero son percibidas como menos creíbles. En la misma línea, Lippi-Green (1997) afirmaba que tener un acento extranjero considerado fuerte es una razón para no contratar a alguien, porque «no se le va a entender»⁵.

No obstante, la discriminación por el origen geográfico y su reflejo lingüístico también puede darse con compatriotas, no solo con extranjeros. De hecho, son numerosos los estudios sobre la discriminación por acento en el Reino Unido con respecto a la gente proveniente de Liverpool (Honeybone 2001), Essex (Schmid, Cole y Jeffries 2020) o Birmingham (Coupland y Bishop 2007; Dixon, Mahoney y Cocks 2002). Baratta (2017) analizó cómo, por ejemplo, los profesores ingleses sufrían comentarios sobre su acento y peticiones para suavizarlo cuando sonaban «muy locales», es decir, como fácilmente identificables de una región.

En cuanto a la etnia, en el campo de la educación son numerosos los estudios que ahondan en las consecuencias de la presentación monolítica de una variedad estándar prestigiosa y la estigmatización de las otras variantes. En Australia, Kaur, Wadhwa y Ala (2021) entienden que el *accentism*, «can be understood as a form of linguistic racism that

⁴ También se emplean etiquetas como *linguistic discrimination*, *linguicism* y *linguagism* de manera más genérica

⁵ Este concepto de «accento extranjero» es complicado de delimitar, pero Enrique Santamaría Busto (2020) tiene un trabajo muy relevante al respecto. En él constató que el acento extranjero se determina «especialmente por los aspectos segmentales y la fluidez por el tiempo».

involves ethnic accent bullying and linguistic stereotyping». Entre estudiantes internacionales que acuden al país a desarrollar sus grados o posgrados se percibe una especial discriminación por acento hacia quienes emplean variedades del inglés consideradas periféricas e incluso, en particular, hacia estudiantes de países asiáticos como China o Japón (Dovchin 2020). Tankosic y Dovchin (2021) hallaron que las mujeres migrantes de Europa del Este son discriminadas lingüísticamente por no sonar nativas y esto conlleva burlas, exclusión social e incluso comentarios sarcásticos en los lugares de trabajo. Por ello, estas mujeres pueden sufrir traumas psicológicos, estrés y pérdida de confianza a largo plazo. También Dovchin (2019) constató este tipo de discriminaciones con mujeres migrantes procedentes de Mongolia. En Estados Unidos, Chin (2010) comprobó los sesgos hacia hablantes de origen asiático, latino o árabe en las escuelas, centrándose especialmente en hablantes de ascendencia afroamericana. En este trabajo se constató que el estudiantado de origen estigmatizado estaba situado en cursos de nivel más bajo, el profesorado les preguntaba menos, obtenían peores notas y se les cuestionaba por su identidad. De hecho, como explican Goff, Martin y Thomas (2007), el estudiantado afroamericano ha sido incluido de manera desproporcionada en grupos de aprendices con necesidades especiales. Es decir, no todas las personas allí segregadas realmente necesitan estar en esos grupos, hecho que provoca mayores dificultades de acceso a la educación postsecundaria y a un empleo, lo que redundará en mayor pobreza y aislamiento social. Por ello, en muchas ocasiones «they act White» (2007: 144) para poder tener más éxito educativo.

En el ámbito laboral, también en Estados Unidos, se ha estudiado cómo las personas que demandan un empleo con un nombre que «sueña blanco» tienen más posibilidades de obtener un trabajo (Bertrand y Mullainathan 2004). Esto también ocurre en Reino Unido donde una persona con un nombre árabe tiene hasta tres veces menos oportunidades de que le contraten (Moore-Bridger 2017). Menegatti, Mariani y Rubini (2012) constataron dicha discriminación laboral por el reconocimiento en el proceso de selección de personal debido al género. En este caso, los adjetivos que se emplean para describir a mujeres y hombres son diferentes y eso conduce a tomar decisiones discriminatorias con respecto a ellas. En el ámbito del español destacan casos de discriminación, por ejemplo, en la contratación del profesorado para enseñar la lengua, ya que, si hablan una variedad no considerada prestigiosa, estándar o «entendible», pueden no conseguir el empleo (Méndez Santos e Hidalgo Gallardo 2020). En este trabajo destaca la discriminación hacia personas de Andalucía, Murcia y Canarias.

Como se puede observar, el *linguistic profiling* da pie a la aparición de fenómenos discriminatorios en diferentes ámbitos de la vida. Entre

ellos, también destaca el de la búsqueda de casa de alquiler. Dado que este trabajo se centra en este aspecto, el siguiente apartado informa con más detalle sobre investigaciones previas acerca del tema.

2.2.1 *La discriminación lingüística a la hora de acceder al alquiler: estudios previos en otras naciones*

La Asamblea General de las Naciones Unidas (Rajagopal 2021) ha publicado un documento sobre la vivienda como un derecho para tener un nivel de vida adecuado. En este informe se reflexiona sobre diversos aspectos, entre los que destaca un apartado dedicado a la discriminación. En él se analizan diferentes aspectos como la asequibilidad, la ubicación, la habitabilidad, etc., y se relaciona con cómo diferentes grupos pueden experimentar situaciones de desigualdad: personas con discapacidad, migrantes, mujeres, minorías étnicas y raciales, etc. En particular, se destaca que la discriminación de personas itinerantes en Europa, Asia y América del Norte es sistemática, en concreto por raza, etnia y género. Se menciona explícitamente cómo el nombre y el apellido puede usarse como identificador de raza o etnia y por ello impedir el acceso a la vivienda. Esto prueba que la discriminación empieza incluso antes de conocer cara a cara al potencial inquilino, dado que a través de la llamada telefónica se empieza a trazar una idea imaginada sobre su personalidad, origen, capacidad económica, tradiciones culturales, entre otros.

Baugh (2003), autor de referencia en este tema, explicaba su propia experiencia y el descubrimiento de este fenómeno cuando en 1988 aceptó una beca en la Universidad de Stanford y buscaba casa en Palo Alto, en Estados Unidos. En su caso consiguió ver los pisos porque sonaba estándar, pero en el momento de la visita, le denegaban la oportunidad de alquilarlos:

During all calls to prospective landlords, I explained my circumstances, as a visiting professor at CASBS, always employing my «professional voice», which I am told «sounds white». No prospective landlord ever asked me about my «race», but in four instances I was abruptly denied access to housing upon arrival for my scheduled appointment. Although I suspected that these refusals were directly the result of my race, which was confirmed through visual racial profiling, my standard English fluency was (and is) such that I escaped «linguistic profiling» because I sounded white.

Henderson (2001), por su parte, hizo un *testing* telefónico y comprobó que el apartamento que le habían denegado el día anterior porque no tenía disponibilidad, sorprendentemente estaba disponible cuando llamó con un acento estándar.

Galster y Godfrey (2005) analizaron la forma en que los agentes inmobiliarios guiaban la conversación y hacían comentarios sobre el vecindario basándose en aspectos étnicos o raciales. Por ejemplo, a personas blancas no se les recomienda tal o cual barrio en Estados Unidos porque «that area is full of Hispanics and Blacks that don't know how to keep clean» (2005: 259).

Gusciute, Mühlau y Layte (2020) analizaron la situación de la discriminación del alquiler en Irlanda. Crearon seis perfiles de posibles inquilinos con diferentes orígenes étnicos y género. Con esos personajes se pidió información en línea sobre el alquiler de pisos y de acuerdo con esa investigación documentaron que los candidatos con perfil irlandés tienen más oportunidades de ver un apartamento que quienes suenan polacos o nigerianos –estos últimos fueron los que menos oportunidades recibieron–. En este trabajo se tuvo en cuenta el género y se atestiguó más discriminación a hombres que a mujeres.

Auspurg, Hinz y Schmid (2017) trabajaron con el mercado del alquiler en Alemania. Enviaron dos emails a 637 anuncios para pedir información, en un caso con un nombre de persona alemán y en otro caso, con uno turco. Atestiguaron menos oportunidades para las personas turcas de obtener el alquiler, aunque las oportunidades aumentaban si se hacía hincapié en el empleo. Curiosamente, en barrios donde vivían más turcos, había mayor discriminación hacia estos.

Andersson, Jakobsson y Kotsadam (2012) querían comprobar si en el mercado noruego había discriminación por género, clase y orígenes étnicos a la hora de alquilar un apartamento. En este caso mandaron una solicitud a 950 anuncios online a través de un portal de alquiler donde solamente se anuncian de forma privada caseros, es decir, no hay inmobiliarias de por medio. Sus resultados destacan que la posibilidad de recibir una respuesta es un 7 % menos si es un hombre y aumenta hasta el 13 % si su nombre suena árabe.

Baldini y Federici (2011) constataron que la discriminación en el alquiler en Italia existe. Crearon doce identidades falsas y solicitaron de forma *online* apartamentos vacantes en 41 ciudades del país. Eligieron personajes hombres y mujeres que denotaban un posible origen italiano, de Europa del este y árabe. La mitad incluía información positiva sobre su situación y la otra mitad, no. Sus resultados demostraron que la discriminación cuando el nombre suena foráneo existe y que es más fuerte en el norte del país. Además, también probaron que esta se reduce un poco cuando se incluyen informaciones positivas sobre la persona.

2.2.2. *La discriminación lingüística a la hora de acceder al alquiler: estudios previos en España*

Como se ha podido observar, estos estudios son frecuentes y gozan ya de cierta tradición en otras áreas geográficas, aunque en España no son tan abundantes. Detallaremos en este apartado dos lecturas que nos han servido de guía de manera más directa.

Bosch, Carnero y Farré (2009) analizaron la discriminación del mercado de alquiler a través de dos experimentos. En una primera etapa hicieron un *testing* telefónico donde dos personas llamaban a un mismo anuncio. Llamaron a Alicante, Barcelona y Madrid personas con acento español y otras con acento extranjero, en particular identificable con ecuatorianos, marroquíes y colombianos. Para determinar el grado de discriminación contaron el número de ofertas para visitar el piso. El segundo experimento fue a través de emails: se enviaron tres correos con diferentes datos (nombre, con información sobre situación laboral, sonando a nativo y otro con la misma situación, pero con nombre identificable como extranjero) a ofertas en veintiocho ciudades. En este caso crearon dos perfiles: uno que parece español y otro que suena a árabe/marroquí. Por comparación, las personas identificadas como migrantes tuvieron un 10 % menos de posibilidades de acceder a visitar el apartamento.

Por su parte, la Federación de Asociaciones SOS Racismo del estado español (2015) realizó una investigación para testar si existía discriminación y para comprobar, además de medir las opciones de ver un piso, si hay diferencia entre llamar directamente a caseros o trabajar a través de inmobiliarias. También tenían como objetivo determinar el grado de amabilidad con la que se atendía tanto a nativos como a extranjeros. Para lograr estos objetivos se hicieron dos experimentos. En primer lugar, se hacía un *testing* telefónico a través de 462 llamadas de 250 agencias inmobiliarias de ocho comunidades autónomas diferentes. Dichas llamadas las hicieron cuatro personas, dos autóctonas y dos extranjeras (del Magreb y de América Latina). Las cuatro eran mujeres con edades comprendidas entre 23 y 30 años. El perfil de las demandantes de vivienda era similar e implicaba un trabajo y solvencia económica. La segunda etapa fue un *testing* presencial: se realizaron 40 visitas a 20 inmobiliarias por parte de 4 personas (de origen autóctono, Magreb, Subsahariano, latino). En el *testing* telefónico se demostró menos disponibilidad de pisos visitables para extranjeros, aunque en las agencias las preguntas directas sobre el origen eran pocas. De todos modos, encontraron aquellas que manifestaron directa y explícitamente que «no alquilaban a extranjeros». Además, el nivel de amabilidad percibido fue más alto también hacia las personas autóctonas.

3. Justificación e hipótesis de trabajo

En 2021 Redouane Mehdi, ingeniero de origen marroquí, fue discriminado a la hora de concertar una cita para visitar un piso en la ciudad de Barcelona. Dado su acento, no consiguió visitarlo y le contestaron que el piso ya estaba alquilado. Un amigo suyo con un español «estándar» llamó posteriormente y sí consiguió visitarlo. En sus declaraciones este ingeniero comentaba que «en la mayoría de las ocasiones con las inmobiliarias no pasas del teléfono». Esta situación fue denunciada y desencadenó la primera multa en un ayuntamiento por discriminación en el momento del alquiler⁶.

Este caso nos resultó relevante porque Redouane fue estudiante de español en nuestras clases. Habiendo leído anteriormente artículos sobre el tema y constatando que este tipo de discriminación existe y persiste, consideramos necesario llamar la atención sobre este fenómeno, analizarlo y denunciar la discriminación de manera científica.

De este modo, formulamos las siguientes hipótesis de trabajo a la hora de hacer llamadas para alquilar un piso:

- H1: Los acentos percibidos como extranjeros son más discriminados y, por lo tanto, tienen menos oportunidades de conseguir visitar un piso de alquiler.
- H2: Existen diferencias en el grado de discriminación por acento en función del origen étnico o nacional con el que se asocia a los potenciales inquilinos.
- H3: En ciudades poco turísticas o con poco nivel de inmigración se darán más dificultades para el acceso de vivienda por discriminación por tener acento extranjero.
- H4: Los pisos de alto nivel adquisitivo presentan más dificultad para ser visitados por personas con acento extranjero.

Para explicar cómo se ha diseñado el experimento y cómo se ha llevado a cabo se dispone el siguiente apartado de metodología.

4. Metodología

Teniendo en cuenta la metodología de anteriores trabajos, decidimos dar a nuestro trabajo un enfoque mixto. Esta decisión se basa en el interés de tener no solo datos, sino también testimonios sobre la

⁶ <https://elpais.com/espana/catalunya/2021-08-06/no-alquilamos-el-piso-a-marroquies.html>

experiencia percibida, como se hizo en el informe de SOS Racismo. Así, se trabaja con datos numéricos para medir el tiempo de las llamadas y con porcentajes con respecto a la posibilidad de conseguir una invitación para ver un piso. Es decir, del total de llamadas que hizo cada persona se calcula el porcentaje de ocasiones en las que les ofrecieron ver el piso. En cuanto a las experiencias, se trabaja con análisis cualitativo de testimonios de las llamantes y con las preguntas y respuestas recibidas durante las llamadas. Finalmente, se exploraron mediante análisis descriptivos las diferencias obtenidas en los resultados entre nacionalidades imaginadas y las posibilidades de ver un piso. Para ello se hizo el promedio de todas las llamadas por separado de cada una de las llamantes en este caso por la categoría de inmueble. Para hacer el cálculo se usó el programa Jamovi en base de lenguaje R.

Dado que este trabajo se enfoca desde una perspectiva lingüística, nos centramos únicamente en *testings* telefónicos, dejando de lado emails o visitas personales. Queríamos constatar si se produce *linguistic profiling* o no y si este conduce potencialmente a la discriminación.

Para determinar a qué ciudades llamar usamos los datos del Instituto Nacional de Estadística (INE)⁷ para decidir cuáles son las ciudades con más o menos turismo, más o menos migrantes. Asimismo, tomamos en consideración los datos también del INE sobre número de población extranjera por ciudad⁸. De esta manera convinimos en seleccionar como ciudades con más presencia de extranjeros: Madrid, Barcelona y Alicante. Aquellas con menos presencia de población extranjera y turismo extranjero fueron Gijón, Badajoz y Vigo. Asimismo, para poder comparar zonas de alto poder adquisitivo y zonas de bajo poder adquisitivo, revisamos informes de diferentes portales de alquiler, informes de agencias, prensa, etc. De este modo, seleccionamos los siguientes barrios de forma prioritaria, ya que de no haber ningún anuncio disponible en dicha área, buscábamos uno en zona similar:

Zonas baratas de Badajoz: Llopis Iborra, Aldea Moret, Pinilla y el Casco Antiguo.

Zonas caras de Badajoz: Cerro del Viento, Huerta Rosales y María Auxiliadora⁹.

⁷ https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736177015&menu=ultiDatos&idp=1254735576863

⁸ <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t20/e245/p04/provi/10/&file=0tamuu004.px#!tabs-tabla>
https://www.ine.es/prensa/cp_j2022_p.pdf

⁹ <https://www.elperiodicoextremadura.com/extremadura/2019/04/19/barrio-caro-barrio-barato-44034610.html>

Zonas baratas de Vigo: Travesía de Vigo.

Zonas caras de Vigo: Areal, Plaza Compostela, Colón¹⁰.

Zonas baratas de Alicante: Virgen del Remedio - Juan XXII.

Zonas caras de Alicante: Playa de San Juan - (Luceros-centro, Alfonso el Sabio)¹¹.

Zonas baratas de Barcelona: Nou Barris, Sant martí, Bon Pastor.

Zonas caras de Barcelona: Les Corts, Sarrià-Saint Gervasi¹².

Zonas baratas de Gijón: Pumarín, La Calzada-Veriña, Jove-Hospital.

Zonas caras de Gijón: Deva-Cabueñes, Guía- Somió, Laviada¹³.

Zonas baratas de Madrid: Usera, Villaverde, Puente de Vallecas¹⁴.

Zonas caras de Madrid: Barrio de Recoletos, Chamartín, La Moraleja, Ciudad Vieja Centro, Salamanca, Goya¹⁵.

En cuanto a quién realizaría la llamada, conviene explicar que el equipo de trabajo de esta investigación está compuesto por la profesora María del Carmen Méndez Santos y sus estudiantes de intercambio y de orígenes extranjeros en la Universidad de Alicante. Los acentos que se tuvieron en cuenta, pues, estaban directamente relacionados con las alumnas voluntarias, aunque es cierto que se buscaron ciertos perfiles determinados para poder atender y comprobar si lo que se había encontrado en trabajos anteriores se repite. De este modo, las llamadas fueron realizadas por ocho mujeres: Amina Khiari (acento arabófono),

¹⁰ <https://www.elespanol.com/treintayseis/articulos/vivir/donde-estan-los-pisos-mas-caros-del-centro-de-vigo#:~:text=Areal%2C%20el%20barrio%20m%C3%A1s%20caro,se%20sit%C3%BAa%20en%202.655%20euros>

¹¹ https://www.elespanol.com/alicante/economia/20220524/barrios-alicante-alquiler-caro-barato/673683049_0.html

¹² <https://www.sbarcelona.es/blog/es/zonas-caras-baratas-vivir-barcelona/#Pisos-baratos-en-Pedralbes>

¹³ <https://www.lavozdeasturias.es/noticia/asturias/2021/10/15/riqueza-va-barrios-ricos-pobres-oviedo-gijon/00031634317388615651564.htm>

¹⁴ <https://www.larazon.es/madrid/20221101/z7sel2vr6zhbnd3anygt5n4you.html>

¹⁵ <https://www.timeout.es/madrid/es/noticias/estos-son-los-barrios-mas-ricos-y-mas-pobres-de-madrid-031422>

Efithia Dimari (acento germanoparlante), Emma Pölkki (acento finlandés), Francesca Carofiglio (acento italiano), Lisandra EspirituSanto (acento dominicano), Miyuna Komura (acento japonés), Claudia Casal (acento autóctono), María Méndez (acento autóctono).

Cada una de estas personas realizó 36 llamadas: 6 por cada ciudad (3 a pisos caros, 3 a pisos baratos). El total de todas las llamadas fueron 288. Estas se realizaron entre marzo y mayo de 2023. El banco de potenciales anuncios de pisos fueron aquellos que aparecían en los dos principales portales de alquiler del país: Fotocasa e Idealista. Todas debían buscar apartamentos de 2 o 3 habitaciones (no se incluyen en la muestra estudios, chalés, áticos...).

Para realizar estas llamadas en igualdad de condiciones y que el principal factor diferenciador fuera el acento y origen percibido imaginado a través del mismo se trazó un perfil único que todas las llamantes interpretaban: mujer, profesora de inglés de primaria, que acaba de sacar una plaza fija de funcionaria, con 30 años, que busca apartamento a largo plazo, que vive sola, no tiene mascotas, no fuma, no toca instrumentos. Para que este perfil fuera más creíble se hizo una lista de colegios de cada ciudad cerca de cada zona por si el potencial alquilador preguntaba por ello (cosa que ocurrió en alguna ocasión, aunque pocas veces). El sueldo de profesora de primaria que se hacía constar si se preguntaba era tomado de una web donde se comparan sueldos de diferentes profesiones para que fuera lo más realista y homogéneo común para todo el estado.

Para que las llamadas fueran lo más similares posibles se hizo un entrenamiento en el vocabulario que se podía necesitar y se trazó un modelo de conversación que seguir en caso de ser necesario: *¡Hola! Llamaba por el piso en la calle XXX que he visto que tiene XX habitaciones y XX baño. Si la persona al otro lado de la línea no cooperaba, se preguntan las siguientes cuestiones: ¿La comunidad está incluida? ¿La luz y el agua están incluidas en el precio? ¿Internet está incluido en el precio? ¿Es fácil aparcar por la zona? ¿Es fácil encontrar plazas de alquiler? ¿Hay un supermercado cerca? ¿Es una zona tranquila? ¿Hay buenas conexiones de bus/tren/metro?*

Los datos se anotaron y procesaron en una hoja de Excel donde cada persona tenía una pestaña donde indicaba el nombre de la ciudad, si era nativa de español o no, si era una ciudad turística/migratoria o no, si el piso estaba en zona cara/barata, si se podía visitar o no, cuánto tiempo duraba la llamada, qué preguntas se hicieron y una valoración holística de la llamada. Cada persona hizo las llamadas por separado por cuestiones de factibilidad y gestión del tiempo, dado que las estudiantes participaban de manera voluntaria.

En una tercera etapa de trabajo, después de la primera de entrenamiento y de la segunda de ronda de llamadas, se realizó una reunión para valorar las impresiones generales y comentar los detalles de la investigación. Aquí advertimos una clara diferencia entre las nativas y no nativas, especialmente aquellas de origen no europeo: percibido como «árabe» y «asiático». Dado que la calidad, duración y tipo de llamadas era sustancialmente peor, se hizo una segunda ronda de llamadas entre estas dos personas y una española para contrastar. En este caso la selección de pisos fue exactamente la misma y se llamó con una diferencia de horas o días a lo sumo.

En el siguiente apartado se presentan los resultados de estos experimentos.

5. Análisis

5.1 Primera ronda de llamadas

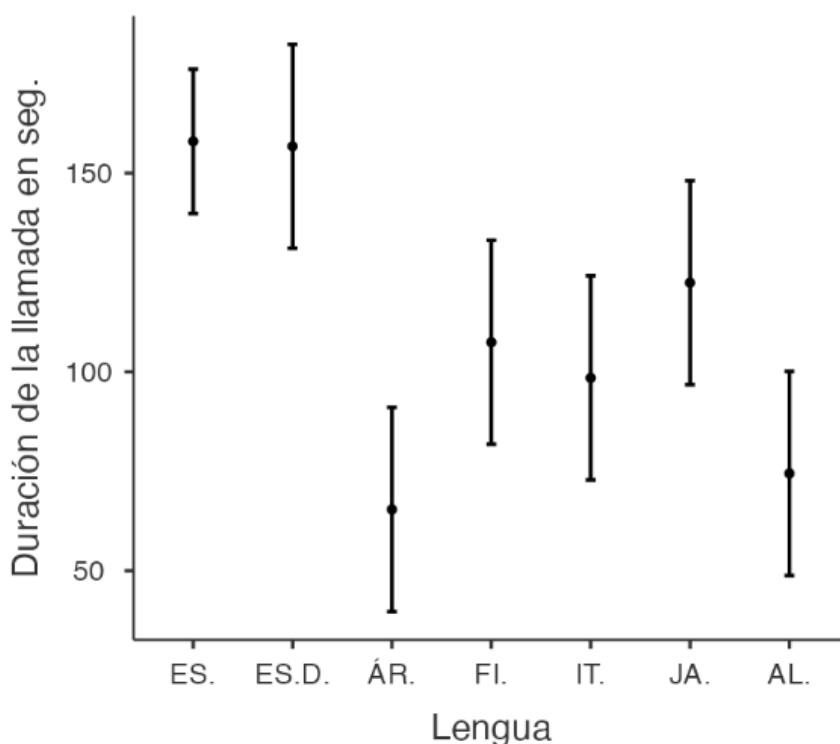
En primer lugar, vamos a presentar los datos de forma general para luego ir procediendo a un análisis contextual e interpretativo.

La duración media de las llamadas es de 1 minuto 57 segundos y se presenta en la tabla número 1. De la duración media de estas llamadas no se puede interpretar directamente que las cortas sean siempre malos resultados, porque, en ocasiones, a las hablantes nativas no se les hacían apenas preguntas y directamente se iba al «¿cuándo puedes venir a verlo?», por lo que la llamada podía ser breve, pero eficaz igualmente. No obstante, de manera general cuando son más largas sí que se da más conversación sobre detalles, intereses, posibles pisos alternativos, etc. Por ello, esta visión cuantitativa debe completarse con un enfoque cualitativo.

Informante	Duración media de las llamadas
Amina (argelina)	1' 5''
Efithia (alemana)	1' 14''
Emma (finlandesa)	1' 47''
Francesca (italiana)	1' 38''
Lisandra (dominicana)	2' 36''
Miyuna (japonesa)	2' 2''
Claudia (española)	2' 18''
María (española)	2' 57''

Tabla 1. Duración media de las llamadas por informante

En la siguiente gráfica (gráfica 1) podemos ver las diferencias cuantitativas de una forma más visual.



Gráfica 1. Datos de la cantidad de tiempo (en segundos) que duraba cada llamada. ES: español; ES.D: español dominicano; ÁR: acento árabe; FI: acento finlandés; IT: acento italiano; JA: acento japonés; AL: acento alemán.

Se percibe fácilmente cómo los acentos hispanos consiguen más duración de segundos, en claro contraste con la hablante arabófona (Amina) que es la que más bajo puntúa.

En un análisis cualitativo de dichas llamadas observamos que Amina no se siente cómoda en 14 de las 36 llamadas que le correspondían. De hecho, vemos que en varios de sus testimonios anotados la atención es muy deficiente –sobre todo si la comparamos con la recibida por el resto de llamantes–. Claudia (autóctona), por ejemplo, señala que solo dos llamadas fueron raras: una porque la persona era seca y la otra porque tenía prisa, pero sus adjetivos para el resto de las 34 llamadas son «buena, muy buena, amable, superamable». Efithia (germanoparlante) también tiene algún comentario negativo del tipo «muy descortés, quería arreglar todo muy rápido, cuando no entendí lo que dijo, se enfadó un poco» (llamada 79); «tenía mucha prisa, me preguntó algo de la referencia del piso y no le entendí, me preguntó otra vez y me dijo que no tenía todo el día, además solo se puede visitar si tengo trabajo» (llamada 76). Francesca (italófona) en la llamada 157 recibió un comentario sobre la preferencia por alquilar a personas españolas. Miyuna (japonesa) menciona tres veces

(llamada 255 —Madrid—, 266 —Badajoz—, 286 —Gijón—) que después de decir su nombre la atención es menos amable. Es decir, en general las nativas tienen mejores experiencias, aunque entre las no autóctonas las que peores respuestas reciben son Miyuna (japonesa) y Amina (argelina). Esta última hace comentarios como los siguientes:

Me sentía muy incómoda cuando le he dicho que soy de Argelia, me ha dicho ya veremos con tu situación aquí en España, también me ha dicho que el piso es muy caro para mí, el piso son 800 euros (llamada 13).

Me ha dicho que tengo un acento marroquí y le he dicho que soy argelina, luego me dijo que era lo mismo, jajajaj (llamada 24).

Después de preguntarme el nombre, colgó la llamada (llamada 31).

Vemos, pues, un efecto negativo ante las no nativas, en otras palabras, las personas que atendían las llamadas tenían menos paciencia con las personas cuyas formas lingüísticas se alejan de las que identificaban como propias, especialmente aquellas que codificaban claramente como extranjeras. En otras palabras, tenían menos paciencia y eran menos amables.

En la siguiente tabla se detallan las oportunidades para ver el piso por llamante. Dado que la primera selección era muy amplia, es posible que algún dato se vea influido por la mala suerte de llamar a un piso que acababan de reservar, pero las tendencias son claras. Amina tiene muy malas opciones de conseguir ver pisos como arabófona. En el caso de Emma especulamos que el nivel de español puede haberle jugado una mala pasada a la hora de hacer las llamadas o también su carácter menos dicharachero.

Llamante	Sí	No
Amina (arabófona)	38 %	61 %
Claudia (esp. de Esp.)	61 %	38 %
Efithia (germanoparlante)	97 %	2.7 %
Emma (finlandesa)	44 %	55 %
Francesca (italófona)	86 %	13.8 %
Lisandra (esp. dominicano)	77.7 %	22.2 %
María (esp. de Esp.)	91.6 %	8.3 %
Miyuna (japonesa)	80 %	19.4 %

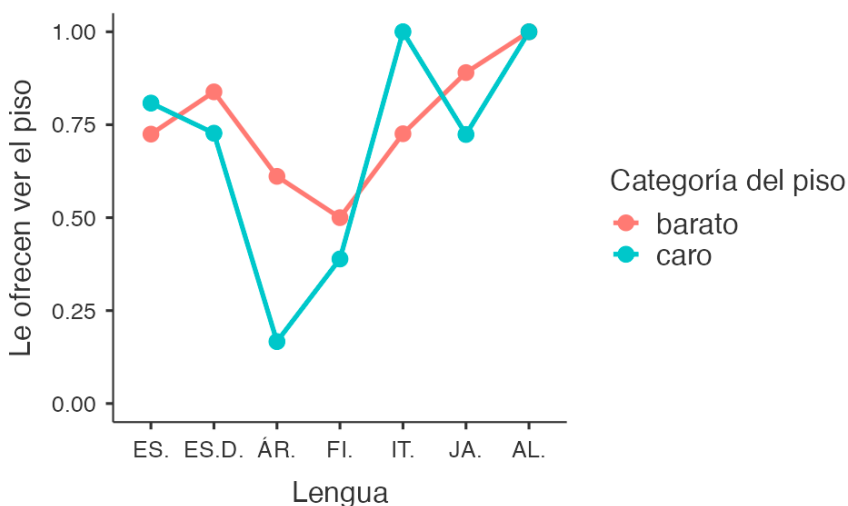
Tabla 2. Resumen de los datos entre la cantidad de pisos a los que se llama para ver ($n = 36$) y el porcentaje de pisos de los que realmente se obtiene una invitación para visitar.

En cuanto al tipo de preguntas y el orden en que se hacen destacamos que, por ejemplo, María consigue un ofrecimiento para ver el piso en 14 de las 36 ocasiones en llamadas en las que no se le pregunta nada. En 6 ocasiones, la primera pregunta para María es el nombre, pero para Amina es en 20 ocasiones. A María la primera pregunta solamente está relacionada en una ocasión con el contrato. Esto ocurre en 3

ocasiones para Efithia, en 4 para Francesca, y 3 para Miyuna. A Amina en 10 ocasiones la primera pregunta que le hacen tiene que ver con su profesión, a Claudia solamente en una ocasión, a María en ninguna. A Amina le preguntan por su origen en dos ocasiones como segunda cuestión, pregunta que no se le hace a María y Claudia hasta la tercera o cuarta cuestión, como pronto, si esta llega a ocurrir.

Un comentario muy frecuente es que el perfil de una mujer que vive sola con una plaza como profesora es muy adecuado y «justo lo que estaban buscando», aunque a la única persona a la que le preguntan si va «a tener a su familia viviendo allí también» es a Amina. Siguiendo con estereotipos solamente a Francesca, la italiana, le dan una advertencia sobre la posibilidad de hacer celebraciones y no molestar a los vecinos. Del mismo modo, en varias ocasiones Francesca recibe comentarios positivos por ser italiana: la comida, que los italianos gustan, que son muy cercanos, etc. Efithia en la llamada 106 constata también cómo los estereotipos perfilan el tipo de respuestas «amable, cuando le dije que soy de Alemania estaba muy interesada, o sea no me puso ningún problema ni nada».

En cuanto a la posible diferencia entre el tipo de respuesta de pisos en zonas caras y zonas baratas, se percibe diferencia para Amina, que no tiene muchas posibilidades en los pisos caros (gráfica 2). No obstante, es curioso que no hay diferencia entre ciudad con mucha o poca migración.



Gráfica 2. Datos de las posibilidades de ver un piso caro/barato en función del acento/origen. ES: español; ES.D: español dominicano; ÁR: acento árabe; FI: acento finlandés; IT: acento italiano; JA: acento japonés; AL: acento alemán.

5.2 Segunda ronda de llamadas

Una vez se realizaron todas las llamadas se hizo un encuentro entre todas las investigadoras para hacer una puesta en común sobre sus valoraciones generales de las conversaciones telefónicas. En esa reunión se detectó esa primera impresión de peor calidad de atención y de resultados para aquellas codificadas en el imaginario del interlocutor como «árabe» y «asiática». Por ello, diseñamos una segunda ronda de llamadas más limitada para insistir y perfilar el contraste.

Un caso flagrante es el de un piso en Alicante, en zona cara, donde a María sí le ofrecen ver el piso y a Amina y Miyuna no. La llamada dura 1 minuto 45 segundos en este caso y con Amina y Miyuna es mucho más breve.

Otro caso llamativo es aquel en que María tiene una llamada de 391 segundos y Amina de 170 y Miyuna de 40, en un piso en Gijón. A María solo se le describen las bondades del piso, la zona, el aparcamiento, etc. A Amina se le explicita que puede visitarlo si cumple los requisitos. En ningún momento se comenta este tema con María.

También en Gijón tanto María como Amina consiguen ver un piso, con una duración de llamada similar, pero la calidad de la atención es diametralmente opuesta. La reflexión descriptiva de María es la siguiente: «La señora parecía despistada, pero fue bien. Me trata de usted, me explica primero toda la información sobre requisitos: contrato fijo de 1 o 2 años y avalista, pregunto por la comunidad incluida o no, me da más información del piso y luego me dice que se puede visitar el lunes de mañana o de tarde. Le digo que la vuelvo a llamar». El comentario de Amina es este: «Muy mala, me pregunta por mi nombre y luego me dice que tengo que tener un contrato de trabajo de 2 años como mínimo y luego me dice que tengo que tener una buena impresión y cuando le he dicho que cumplo con los requisitos me ha dicho VAMOS A VER es que no te estoy entendiendo como tú eres extranjera y hablas otro idioma no te entiendo, le he dicho que, PERO SI TE ESTOY HABLANDO EN ESPAÑOL. Me dice que no es lo mismo hablar el español siendo extranjero que uno nativo, me dice que no usamos las mismas expresiones».

Una situación similar se da en Badajoz con María y Miyuna, ambas consiguen ver el piso, pero María tiene una conversación de 495 segundos y Miyuna de 118. En este caso María dice «tenía muchas ganas de alquilármelo, me pregunta mi nombre, si vivo sola, si soy de Badajoz, me explica la ubicación, a estrenar, familia inversora, tamaño, luz, comunidad incluida, en el minuto 5 me pregunta a qué me dedico, hacia el 6 de dónde soy, me ofrece otros posibles pisos». Miyuna comenta

para este mismo piso: «amable, pero después de decir mi nombre cambia mucho».

En esta misma línea María y Amina llamaron a otros dos pisos. Amina recibe una atención «muy borde» (*sic*) y María, sin embargo, tiene una impresión general positiva, le dan información y apenas le preguntan nada. Amina no siempre consigue ver estos pisos tampoco.

Constatamos, pues, que la primera impresión global de mala atención hacia no nativas con estos dos perfiles lingüísticos se confirma e insistimos en describir grandes diferencias en el tipo de preguntas, éxito en conseguir visitar el piso, tiempo de llamada y calidad de la atención recibida.

6. Conclusiones

En este artículo se ha analizado la atención telefónica a la hora de alquilar pisos en España para determinar si el factor lingüístico influye en la calidad del servicio. Este estudio se alinea con otros ya realizados en otros contextos geográficos o incluso en España, pero este estudio aporta más diversidad de acentos y de factores analizados.

Así, en primer lugar, detectamos un efecto negativo hacia las hablantes no nativas, en otras palabras, las personas que atendían las llamadas tenían menos paciencia con las personas cuyas formas de habla eran codificadas claramente como extranjeras. En otras palabras, tenían menos paciencia y eran menos amables. Esto confirma parcialmente nuestra hipótesis primera:

H1: Los acentos percibidos como extranjeros son más discriminados y, por lo tanto, tienen menos oportunidades de conseguir visitar un piso de alquiler.
Se confirma parcialmente.

Decimos parcialmente, porque es cierto que el grado de calidad de servicio varía ostensiblemente en función del origen de la persona hablante. No hay una diferencia estadística entre las posibilidades de ver un piso entre nativas y no nativas de manera general, pero sí se constata una respuesta negativa ante Amina (arabófona, 61 % de rechazo para ver el piso) y Miyuna (codificada como asiática por las personas que respondían al teléfono). Claramente, las nacionalidades europeas o vecinas, respondiendo a un estereotipo positivo de *equivalencia, cercanía, camaradería, europeidad...* (alemana, 97 % de posibilidades de ver el piso; italiana, 86 %), obtienen comentarios positivos sobre su origen, aunque no siempre. La duración de las llamadas y el tipo de

preguntas que se realizan confirman la hipótesis tanto cuantitativa como cualitativamente.

H2: Existen diferencias en el grado de discriminación por acento en función del origen étnico o nacional con el que se asocia a los potenciales inquilinos.
Se confirma.

Otra variable que queríamos tener en cuenta, porque parecía que el hábito podía influir en las actitudes, era la opción de si la ciudad contaba con muchos migrantes o turistas. Esta hipótesis se refuta. La discriminación no depende del tipo de ciudad o número de residentes no locales, sino de otros factores como el origen étnico-geográfico percibido de manera principal.

H3: En ciudades poco turísticas o con poco nivel de inmigración se darán más dificultades para el acceso de vivienda por discriminación por tener acento extranjero.
Se refuta.

La última variable que tuvimos en cuenta era el precio de los pisos pues especulábamos que quizás, además de xenofobia, se podría detectar clasismo: extranjeros percibidos como más o menos pudientes. Esta hipótesis se confirma parcialmente porque, aunque no es imposible, sí es cierto que las posibilidades para la hablante arabófona son menos y la calidad del servicio que le dan es peor.

H4: Los pisos de alto nivel adquisitivo presentan más dificultad para ser visitados por personas con acento extranjero.
Se confirma parcialmente. Amina (arabófona) es la que menos oportunidades tiene de conseguir ver pisos.

En suma, ha quedado constatado que, en el acceso a la vivienda de alquiler en España, en el primer paso, que es la atención telefónica, hay una discriminación por perfilado lingüístico, es decir, se le presuponen unas características a la persona hablante en función de cómo habla. Como esto se basa en prejuicios y no en datos reales sobre su capacidad económica o adquisitiva se ve claramente que estamos ante un caso de discriminación, en este caso sustentada en aspectos lingüísticos. Sea como fuere y aceptando lo que todas las sociedades avanzadas aceptan que son los derechos universales promulgados por la ONU, esta situación no es tolerable, debe ser denunciada y la sociedad, sensibilizada. Un país que se considere a sí mismo moderno no puede ni debe presentar actitudes denigrantes, supremacistas y xenófobas como estas.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2022), *Dictamen 1 /2021 de la FRA – resumen. Igualdad en la UE 20 años después de la aplicación inicial de las directivas sobre igualdad*, Luxemburgo, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.
- Akomolafe, Soji (2013), «The invisible minority: revisiting the debate on foreign-accented speakers and upward mobility in the workplace», *Journal of Cultural Diversity*, 20 (1): 7-14.
- Almeida, Manuel y Marina Díaz (1998), «Aspectos sociolingüísticos del cambio gramatical: la expresión de futuro», *Estudios filológicos*, 33, 7-22.
- Andersson, Lisa, Niklas Jakobsson y Andreas Kotsadam (2012), «A field experiment of discrimination in the Norwegian housing market: gender, class, and ethnicity», *Land Economics*, 88 (2): 233-240.
- Antón, Marta (1998), «Del uso sociolingüístico de las oclusivas posnucleares en el español norteño», *Hispania*, 81(4), 949-958.
- Auspurg, Katrin, Thomas Hinz y Laura Schmid (2017), «Contexts and conditions of ethnic discrimination: evidence from a field experiment in a German housing market», *Journal of Housing Economics*, 35: 26-36.
- Avilés González, Karla Janiré y Yuribi May Ibarra Templos (2016), «Identidades sociolingüísticas y migración internacional: reacciones frente a la discriminación», *Alteridades*, 26 (51): 73-84.
- Baldini, Massimo y Marta Federici (2011), «Ethnic discrimination in the Italian rental housing market», *Journal of Housing Economics*, 20 (1): 1-14.
- Baratta, Alex (2017), «Accent and linguistic prejudice within British teacher training», *Journal of Language, Identity & Education*, 16 (6): 416-423.
- Bertrand, Marianne y Sendhil Mullainathan (2004), «Are Emily and Greg more employable than Lakisha and Jamal?: a field experiment on labor market discrimination», *American Economic Review*, 94 (4): 991-1013.
- Blanchet, Philippe (2016), *Discriminations: combattre la glottophobie*, Paris, Textuel.

- Bosch, Mariano, María Ángeles Carnero y Lúdia Farré (2009), «Information and discrimination in the rental housing market: evidence from a field experiment», *Working Papers (Serie AD)*, 21.
- Bosch, Mariano, María Ángeles Carnero y Lúdia Farré (2015), «Rental housing discrimination and the persistence of ethnic enclaves», *SERIEs*, 6: 129–152.
- Baugh, John (2003), «Linguistic profiling», en Arnetha Ball, Sinfree Makoni, Geneva Smitherman y Arthur K. Spears (eds.), *Black linguistics: language, society, and politics in Africa and the Americas*, Nueva York, Routledge: 155-168.
- Chin, William (2010), «Linguistic profiling in education: how accent bias denies equal educational opportunities to students of color», *Scholar: St. Mary's Law Review on Minority Issues*, 12 (3): 355-384.
- Constitución Española* (diciembre de 1978) (España). [https://www.boe.es/eli/es/c/1978/12/27/\(1\)/con](https://www.boe.es/eli/es/c/1978/12/27/(1)/con)
- Coupland, Nikolas, y Hywel Bishop (2007), «Ideologised values for British accents», *Journal of Sociolinguistics*, 11: 74–93.
- Dovchin, Sender (2020), «The psychological damages of linguistic racism and international students in Australia», *International Journal of Bilingual Education and Bilingualism*, 23, 1-15.
- Dovchin, Sender (2019), «Language crossing and linguistic racism: mongolian immigrant women in Australia», *Journal of Multicultural Discourses*, 14, 334-351.
- Dixon, John, Berenice Mahoney y Roger Cocks (2002), «Accents of guilt?: effects of regional accent, race, and crime type on attributions of guilt», *Journal of Language and Social Psychology*, 21 (2): 162-168.
- Federación de Asociaciones SOS Racismo (2015), *Puertas que se cierran: Testing sobre discriminación a la población inmigrante en el acceso a la vivienda de alquiler*, Donostia: Tercera Prensa-Hirugarren Prentsa.
- Galster, George, y Erin Godfrey (2005), «By words and deeds: racial steering by real estate agents in the U.S. in 2000», *Journal of the American Planning Association*, 71 (3): 251-268.
- García Marcos, Francisco (2015), *Sociolingüística*, Madrid, Síntesis.
- Goff, Chauncey, James E. Martin y Michael K. Thomas (2007), «The burden of acting white: implications for transition», *Career Development for Exceptional Individuals*, 30 (3): 134-146.

- Gusciute Egle, Peter Mühlau y Richard Layte (2020), «Discrimination in the rental housing market: a field experiment in Ireland», *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 48: 613-634.
- Henderson, Anita Louise (2001), *Is your money where your mouth is? Hiring managers' attitudes toward African-American Vernacular English*, tesis doctoral, Universidad de Pensilvania.
- Honeybone, Patrick (2001), «Lenition inhibition in Liverpool English», *English Language & Linguistics*, 5: 213-249.
- Kahane, Henry (1986). «A typology of the prestige language», *Language*, 62 (3): 495-508.
- Kaur, Kuldeep, Dilraj Wadhwa y Mamun Ala (2021), «Accentism – a serious form of disguised prejudice in culturally diverse societies», *Australian Institute of Business Blog*, Disponible en: <https://www.aib.edu.au/blog/aib-review/accentism-serious-form-disguised-prejudice-in-culturally-diverse-societies/> [Fecha de consulta: 14 de abril de 2023]
- Labov, William (1966), *The social stratification of English in New York*, Washington, Center for Applied Linguistics.
- Lev-Ari, Shiri, y Boaz Keysar (2010), «Why don't we believe non-native speakers? The influence of accent on credibility», *Journal of Experimental Social Psychology*, 46 (6): 1093-1096.
- Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda, BOE, 124, 25-5-2023 (España). <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2023-12203> [Fecha de consulta: 13 de junio de 2023]
- Lippi-Green, Rosina (1997), *English with an accent: language, ideology, and discrimination in the United States*, Nueva York, Routledge.
- Lozano Martín, Antonio Manuel y Botagoz Rakiesheva (2015), «Identidad étnica y socio-lingüística: Conflictos multiétnicos en Kazajistán», *Revista de Paz y Conflictos*, 8 (29): 129-148.
- MacNeal, Abbie, Katherine Fiallo, Alexander Jones, Shaughnessy Jones, Samantha Laureano, Matthew Monjarrez y Yian Xu (2019), «Sounding black: the legal implications of linguistic profiling», *Northeastern University Working Papers in Linguistics*, 4: 1-17.
- Méndez Santos, M^a del Carmen y Matías Hidalgo Gallardo (2020), «Análisis de los fenómenos discriminatorios laborales en la enseñanza del español como lengua extranjera (ELE)», *DobleLe: Revista de Lengua y Literatura*, 6: 29-52.

- Menegatti, Michela, Marco G. Mariani y Monica Rubini (2012), «Discriminazione di genere nella selezione del personale. Il ruolo implicito dell'astrazione linguistica», *Psicologia Sociale*, 2: 231-240.
- Montes Giraldo, José Joaquín (2006), «Consideraciones sobre conciencia lingüística y conciencia idiomática», *Cuadernos de Lingüística Hispánica*, 8: 99-106.
- Moore-Bridger, Benedict (2017), «Candidates with Muslim-sounding names three times more likely to be passed over for jobs», *Evening Standard*, disponible en <https://www.standard.co.uk/news/uk/candidates-with-muslimsounding-names-three-times-more-likely-to-be-passed-over-for-jobs-a3459141.html> [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2023].
- Moreno Fernández, Francisco (2009), *Principios de sociolingüística y sociología del lenguaje*, Barcelona, Ariel.
- Navarro-Carrascosa, Carles (2021), «Caracterización del discurso de la comunidad de habla LGTBI. Una aproximación a la lingüística queer hispánica», *Revista de Investigación Lingüística*, 23: 353–375.
- Oficina del Alto Comisionado de Derechos Humanos (ACNUDH), *Folleto informativo N° 21 (Rev.1): El derecho a una vivienda adecuada, Noviembre 2009, Fact Sheet No. 21/Rev.1*, disponible en: <https://www.refworld.org/es/docid/50f539072.html> [Fecha de consulta: 2 de julio de 2023].
- Organización Internacional del Trabajo (1958), C111 - *Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación)*, 1958 (núm. 111), disponible en <https://bit.ly/3ezyaF8>, [Fecha de consulta: 2 de julio de 2023].
- ONU: Asamblea General (diciembre de 1948) *Declaración Universal de Derechos Humanos*, 217 A (III), disponible en: <https://www.refworld.org/es/docid/47a080e32.html> [Fecha de consulta: 15 de junio de 2023].
- Rajagopal, Balakrishnan (2021). *A/76/408: Informe del Relator Especial sobre una vivienda adecuada como elemento integrante del derecho a un nivel de vida adecuado y sobre el derecho de no discriminación*, disponible en <https://www.ohchr.org/es/documents/thematic-reports/a76408-discrimination-context-housing-report-special-rapporteur-adequate> [Fecha de consulta: 15 de junio de 2023].
- Sancho Pascual, María (2013), «La integración sociolingüística de la inmigración hispana en España: lengua, percepción e identidad social», *Lengua y Migración*, 5 (2): 91-110.

- Santamaría Busto, Enrique (2020), «Variables lingüísticas de la comprensibilidad, el acento extranjero y la fluidez en el español como L2. Diferencias en función del tipo de oyente y del grado de desempeño», *Loquens*, 7 (2): 1-17.
- Schlieben-Lange, Brigitte (1977), *Iniciación a la sociolingüística*, Madrid, Gredos.
- Schmid, Monika, Amanda Cole y Ella Jeffries (2020), «Accentism is alive and well – and it doesn't only affect the north of England», *The Conversation*, Disponible en <https://theconversation.com/accentism-is-alive-and-well-and-it-doesnt-only-affect-the-north-of-england-148825> [Fecha de consulta: 5 de mayo de 2023].
- Tankosić, A. y Dovchin, S. (2021), «(C)overt linguistic racism: Eastern-European background immigrant women in the Australian workplace», *Ethnicities*, 23 (5). DOI: 10.1177/14687968211005104.
- Timming, Andrew (2016), «The effect of foreign accent on employability: a study of the aural dimensions of aesthetic labour in customer-facing and non-customer-facing jobs», *Work, Employment and Society*, 31 (3): 409-428.
- Van der Bom, Isabelle, Laura Coffey-Glove y Lucy Jones (2015), «Implicit homophobic argument structure: equal marriage discourse in the moral maze», *Journal of Language and Sexuality*, 4 (1): 102–137.