

**LA CORTESÍA VERBAL EN EL CORREO ELECTRÓNICO: UNA ESTRATEGIA
CONVERSACIONAL EN ESTUDIANTES DE PRIMER SEMESTRE DE LA
UNIVERSIDAD DE BOYACÁ**

YIME ANDREY SANABRIA ROBLES

ADRIANA LISSETH DAZA PICO



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA

FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

ESCUELA DE POSTGRADOS

MAESTRÍA EN LINGÜÍSTICA

TUNJA

2017

La cortesía verbal en el correo electrónico: una estrategia conversacional en estudiantes de primer semestre de la Universidad de Boyacá.

Yime Andrey Sanabria Robles

Adriana Lisseth Daza Pico

Trabajo de grado para optar el título de Magíster en Lingüística

Director

Libia Carolina Pinzón

Docente escuela de Idiomas

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

Facultad Ciencias de la Educación

Escuela de Postgrados

Maestría en Lingüística

Tunja

2017

Nota de aceptación

Firma del presidente de jurado

Firma de jurado

Firma de jurado

Tunja, Día _____ Mes _____ Año _____

A Dios por darme la oportunidad de escalar un peldaño más en mi vida, a mi hijo Juan Camilo por ser el motor de mi vida y por ser quien me impulsa a conseguir mis sueños, a mis padres Pedro y Yaneth por darme el don de la vida y por ser ese apoyo invaluable en mis luchas e impulsos para mis ilusiones. A mis hermanos Andrés y Consuelo por ser mis maestros en los valores de la constancia y la responsabilidad. A mi compañero Yime, ya que sin su ayuda y compromiso esto no sería posible. Y, a cada una de las personas que con su apoyo han hecho parte de este proceso.

¡Gracias!

Adriana

A mis padres Ángela Robles y Narciso Sanabria por darme la vida y enseñarme el valor de la responsabilidad y la constancia. Ellos son la representación de todo lo que soy en mi vida personal y profesional.

A mis sobrinos Ángela Carolina, Zulay Sofía y Ángel Alejandro por ser la inspiración de lo que hago. En cada sonrisa está reflejado el don de la ternura y la inocencia.

A mis hermanos que siempre me alientan en las situaciones difíciles y me enseñan a ver la existencia de una manera más sencilla y placentera.

A mi esposa Tania por acompañarme en todo el proceso y por brindarme la fuerza y la fortaleza para cumplir con mis metas.

A mi compañera Adriana por su empeño y compromiso factores fundamentales para culminar este ciclo.

Yime

Agradecimientos

A Dios padre, por sembrar en nosotros sentimientos de paz, armonía y entendimiento para nutrir y fortalecer nuestro proyecto de investigación día a día y así poder estar en donde estamos.

A nuestra directora Carolina Pinzón por su valiosa colaboración y apoyo constante en el desarrollo de esta investigación, por dirigir este proceso y por no perder la confianza en nosotros.

A la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia por instruirnos en el campo cognoscitivo y motivarnos a mejorar nuestra práctica pedagógica. A los profesores de la Maestría en Lingüística por ser nuestros guías en este proceso de aprendizaje.

Finalmente, a nuestros familiares y a todas aquellas personas que de algún modo han aportado a esta investigación.

Yime Sanabria y Adriana Daza

CONTENIDO

Lista de tablas	9
Lista de gráficos	10
Lista de anexos	11
INTRODUCCIÓN	12
CÁPITULO UNO: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	24
1. La pragmática	24
2. La intención	25
3. La distancia social	25
4. La ideología	26
5. El discurso y análisis del discurso	27
6. La conversación	28
7. El contexto	29
8. La argumentación	30
9. La cortesía según Brown y Levinson	31
10. Grice y el principio de cooperación	37
11. Leech: aportes a la pragmática y su principio de cortesía	38
12. La relevancia por Sperber y Wilson	40
13. Los actos de habla y su relación con la cortesía	42
14. Actos de habla corteses y descorteses según Haverkate	44

15. Yus y la Ciberpragmática	46
16. Caracterización del discurso en el correo electrónico	48
16.1. La escritura en el correo electrónico	49
16.2 Características del correo electrónico	50
16.3 Nociones pragmáticas y paratextuales del correo electrónico	51
CAPITULO DOS: METODOLOGÍA	52
1. Tipo de investigación	52
2. Población y Muestra	54
3. Técnicas de recolección de información	55
4. Fases de la investigación	56
4.1 Fase diagnóstica	56
4.2 Fase 2: variables sociométricas	57
4.3 Fase 3: Diseño y aplicación de la matriz	58
CAPITULO TRES: RESULTADOS	63
Etapas 1: resultados y análisis de la encuesta	63
Etapas 2: análisis e interpretación de las generalidades	69
Etapas 3: análisis e interpretación del corpus seleccionado	71
3.1 Generalidades del análisis de los correos electrónicos	120

CONCLUSIONES	123
RECOMENDACIONES	126
Referencias bibliográficas	127
Anexos	132

Lista de tablas

Tabla 1: tabla de categoría cortesía positiva	59
Tabla 2: tabla de categoría cortesía negativa	60

Lista de gráficos

Gráfico 1: Género	63
Gráfico 2: ¿Cuál es su lugar de procedencia?	63
Gráfico 3: ¿Cuál es su nivel de estratificación?	65
Gráfico 4: ¿Cuál es su nivel de escolaridad?	66
Gráfico 5: ¿La terminación de sus estudios fue de un colegio perteneciente al sector?	66
Gráfico 6: ¿Con que frecuencia envía correos electrónicos a sus docentes?	67
Gráfico 7: ¿Considera que usted es formal a la hora de redactar un correo electrónico?	68
Gráfico 8: Regularmente desde que lugar usted envía sus correos electrónicos	69

Lista de anexos

Anexo A: Consentimiento informado	132
Anexo B: Formato de encuesta	142

INTRODUCCIÓN

La comunicación a través de la red ha sido un fenómeno social activo y cambiante, no en vano, en la actualidad, el correo electrónico es una de las aplicaciones más usadas en internet, dado que se ha convertido en una herramienta determinante no solo en aspectos comunicativos, también en lo concerniente a los procesos de enseñanza y aprendizaje, ya que, dentro de estos contextos se utiliza para diferentes propósitos académicos como: enviar documentos, actividades, aclarar dudas, corroborar información, hacer solicitudes, reclamos, sugerencias, mantener relaciones personales, entre otras. Asimismo, a través de este medio se generan vínculos directos entre el docente y el estudiante con el fin de enriquecer los encuentros magistrales, así que se convierte en un medio fundamental entre los profesores y los alumnos en el cual se gestan innumerables interacciones e intenciones en la vida y en la actividad académica.

Este medio de comunicación ha sido descrito como un género discursivo que comparte características de las modalidades orales y escritas, lo que lo convierte en un objeto de estudio interesante, por el estilo de la lengua que varía desde la formalidad extrema hasta los registros coloquiales. Asimismo, como medio de interacción donde los usuarios siguen lineamientos de cortesía para lograr que la comunicación se dé sin tropiezo alguno, por tanto, es preciso reconocer que muchas veces el acto comunicativo que se establece entre los individuos no es el adecuado; ya que, durante este proceso, algunas expresiones lingüísticas se tornan confusas, trasgreden o desconfiguran las normas establecidas dentro de las emisiones discursivas.

Con lo anterior, es claro aseverar que cada acto comunicativo está compuesto por intenciones, expresiones lingüísticas, estrategias de cortesía, entre otras, las cuales son usadas intencional o espontáneamente por los emisores para lograr su objetivo comunicativo

independientemente del que sea dentro de la comunicación virtual. Al respecto Verdugo (1996) dice:

Que las estrategias de discurso son procedimientos locucionarios [...] espontáneos o calculados- mediante los cuales organiza y modaliza la enunciación y los enunciados, con el objetivo de generar o potenciar la fuerza ilocucionaria, tendiendo a producir determinado efecto perlocucionario (p. 129-130)

Teniendo en cuenta que, durante el primer semestre de 2017, los docentes de Expresión Oral y Escrita de la Universidad de Boyacá recibieron un sinnúmero de correos electrónicos académicos por parte de sus estudiantes; es preciso reconocer, que estas emisiones discursivas aumentan cuando está finalizando el semestre, seguramente porque hay intereses por parte de los estudiantes que son determinantes para ellos. Por ejemplo, el hecho de que les haga falta una décima para pasar la asignatura, la inasistencia a un parcial final, excusarse por no presentar un trabajo definitivo para aprobar el curso, en fin, la lista de emisiones e intenciones discursivas es extensa. En este sentido, es importante analizar estas expresiones lingüísticas que los estudiantes usan para pedir “algo”, las cuales se encuentran enmarcadas dentro de los aspectos corteses, en vista que, cada correo electrónico tiene una intención específica de acuerdo con la necesidad y petición del estudiante.

La cortesía verbal, es, ante todo, un fenómeno social, ya que está presente en el día a día de los seres humanos, no solo da cuenta de una competencia sociolingüística del acto comunicativo, sino que busca favorecer las relaciones sociales de los interlocutores; algunas veces, tiene una relación determinante con la intención en la cual se gesta la interacción lo que significa que el interlocutor es quien analiza y comprende el contexto con el fin de moldear y emitir el discurso para conseguir su objetivo en el acto comunicativo. Es por esto que, el uso de

la cortesía verbal es un proceso inherente en cualquier acto de comunicación, en donde el interlocutor consciente de alcanzar su propósito comunicativo se vale de algunas estrategias persuasivas (estilo, las fórmulas expresivas y de tratamiento, el registro y los usos) que le garanticen, por una parte, la efectividad en la emisión discursiva, y por otra, no atentar contra la imagen de su interlocutor y salvaguardar la propia.

Es importante señalar las interacciones que se establece a través del correo electrónico de tipo académico, las cuales manifiestan experiencias vivenciales, culturales, ideológicas, contextuales, etc., aspectos muy notorios en la Universidad de Boyacá, pues semestralmente ingresan estudiantes de diferentes partes del país, lo cual genera una multiculturalidad en este contexto académico específico.

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, un estudiante que emite un correo académico a su docente recurre a las estrategias de cortesía lingüística que considera pertinentes de acuerdo con la situación comunicativa y el objetivo que quiere alcanzar. En este proceso no solo debe preservar, en la medida de sus posibilidades, su imagen positiva o negativa, también la de su destinatario.

Con lo anterior, este trabajo de grado tiene como propósito identificar las estrategias de cortesía verbal usadas por los estudiantes de primer semestre de la asignatura expresión oral y escrita de la Universidad de Boyacá en los correos electrónicos enviados a sus docentes. Para este caso, se considera que la comunicación por el correo electrónico académico es un espacio muy significativo de acuerdo con nuestro objetivo, ya que, en las conversaciones por correo electrónico entran en juego los deseos tanto del estudiante como del docente, y la meta del primero consiste en lograr una tarea que implica una acción específica por parte del segundo, En este sentido, en el discurso del estudiante se puede identificar bien sea la manifestación de la

cortesía lingüística, su ausencia o incluso su oposición, representada por las suplicas, las disculpas, entre otras.

En primera instancia, se hace la selección de la muestra de los correos electrónicos, después, de haber hecho el seguimiento por cinco meses para poder hacer la recolección de los correos electrónicos que cuentan con una frecuencia de envío entre tres o más por el mismo estudiante, esto con el fin de identificar el uso de estrategias de cortesía verbal implícitas en los correos electrónicos. Posteriormente, se analiza la muestra bajo los postulados teóricos de las diferentes estrategias de la cortesía verbal propuestas por Brown y Levinson (1987), reconociendo la intención comunicativa de los emisores y los elementos extralingüísticos, tales como: la distancia social, el grado de poder y el conocimiento compartido, que intervienen en las interacciones comunicativas recopiladas y analizadas, y finalmente, determinar el papel de la cortesía verbal en los correos electrónicos que los estudiantes envían a los profesores. En este sentido, se formula la pregunta problema de investigación: ¿Cuáles son las estrategias de cortesía verbal usadas por los estudiantes de primer semestre de la asignatura expresión oral y escrita de la Universidad de Boyacá en los correos electrónicos enviados a sus docentes?

Para dar respuesta a la pregunta planteada es necesario sistematizar las distintas estrategias de cortesía verbal presentes en los correos electrónicos enviados por los estudiantes. Asimismo, establecer el uso y la función de las estrategias de la cortesía verbal en los correos electrónicos que envían los estudiantes, y finalmente, analizar las estrategias de cortesía verbal presentes en los correos electrónicos enviados por los estudiantes a sus docentes, con el fin de comprobar la teoría planteada.

El corpus lingüístico que conforma la muestra de la investigación se seleccionó a partir del seguimiento que se hizo por cinco meses a un total de mensajes de ciento treinta (130)

estudiantes, y a partir de ahí se eligieron los treinta (30) mensajes de estudiantes que enviaron entre tres o cinco correos electrónicos durante el semestre. Estos correos se categorizaron y analizaron teniendo en cuenta los postulados teóricos propuestos por Brown y Levinson.

El desarrollo de esta investigación es importante teniendo en cuenta que la cortesía verbal se ha caracterizado a través del tiempo por ser la mediadora indispensable entre los individuos en determinados actos de comunicación, además, ha desempeñado un papel fundamental en las sociedades dado su rol estratégico para que prevalezcan las relaciones interpersonales en las interacciones. Por esta razón, resulta fundamental hacer énfasis en la importancia que tiene la cortesía verbal en la comunicación electrónica, dado que, al parecer, está presente en casi todas manifestaciones discursivas que se generan a través del correo electrónico.

Toda emisión discursiva contiene estructuras y reglas lingüísticas, sin embargo, para esta investigación se toma un concepto más profundo en relación con la ciencia del lenguaje que solo se dedica a estudiar las normas y el funcionamiento de la lengua, pues, aquí se asocia con la disciplina que interpreta las relaciones desde su quehacer con la sociedad, la cultura y el pensamiento; tal y como lo afirma Pardo (2007):

La lingüística va más allá de la reconstrucción normativa y pertinente de la manera como una lengua funciona en un contexto determinado, y se propone como un escenario desde el cual se pueden interpretar y leer las relaciones sociales, las estructuras de pensamiento y los modos en los cuales se produce y transporta generacionalmente e intergeneracionalmente la cultura (p. 20)

Asimismo, esta investigación le permite al lector comprender con qué intenciones discursivas los estudiantes hacen uso de las estrategias de la cortesía lingüística al momento de

escribir y enviar correos académicos a sus docentes, pero no solamente se pretende hacer un listado de estas estrategias, sino también conocer el porqué de estas formas discursivas por parte de los estudiantes, es decir qué factores (sociales, contextuales, ideológicos, intencionales, etc.) hacen que se generen estos comportamientos sociolingüísticos. La importancia de la cortesía verbal dentro de la comunicación, es cada vez más progresiva debido a que los sujetos buscan siempre conservar una buena imagen de ellos mismos con sus interlocutores y sobre todo alcanzar, generalmente, un beneficio por parte del interlocutor, a pesar de que muchas veces se vea afectada por la descortesía o el exceso de elementos corteses en el espacio comunicativo.

Este estudio contribuye a profundizar el uso de la cortesía en entornos virtuales académicos, un área que no ha sido totalmente explorada hasta ahora, dado que al revisar el estado de la cuestión nos pudimos dar cuenta de que hay estudios investigativos muy cercanos a este, pero que difieren en algunos aspectos a pesar de poseer el mismo objeto de investigación; por ejemplo, no ha sido analizados a la luz de una teoría específica, aspecto que hace a esta investigación diferente de las que se han hecho hasta el momento sobre el tema de la cortesía en la Ciberpragmática.

A partir de la búsqueda y análisis de los antecedentes de distintas investigaciones, se puede destacar el aporte teórico como el que proponen Sperber; Wilson (1994) en su libro intitulado *“La Relevancia. Comunicación y procesos cognitivos”*; que a pesar de no poseer el mismo objeto de investigación contribuyen con dos postulados teóricos relevantes para la investigación. El primero hace referencia al chat según su caracterización lingüística, en donde los autores plantean que a pesar de ser una comunicación real no directa, se toma como una comunicación instantánea que provee la red con una inmensidad de herramientas para nutrir y fortalecer la comunicación; el segundo aporte teórico planteado por Sperber y Wilson (1994) se

centra en las estrategias de compensación y contextualización planteadas por Yus en donde el autor expone que por el hecho de no poseer un contexto definido hay que suplirlo de alguna manera y así sustituir los vacíos que implican la ausencia de los canales visuales y auditivos haciendo uso de instrumentos externos que permitan fortalecer y enfatizar en el mensaje.

Dentro del discurso escrito del hablante la cortesía y los actos de habla se manifiestan conjuntamente para analizar el tipo, la clase y la función enunciativa; debido a que en muchas ocasiones, en los correos electrónicos que reciben los docentes por parte de los estudiantes los roles dejan de existir; pues, los estudiantes hacen uso de estrategias de acercamiento para lograr un ambiente de cordialidad e igualdad entre ellos y el docente, ya que su objetivo prima por encima de todo; sin embargo, en algunos de los casos, el uso de estrategias de acercamiento logran rechazar su objetivo o su intención.

Tal es el caso de Rueda (2002), en su investigación científica intitulada "*Internet, Cortesía y Variantes del español*". El autor se dedica a estudiar los cambios que adopta el español, las modalidades de lengua en la expresión de diferentes sitios y páginas de Internet, según los destinatarios, los derechos y obligaciones mutuas del contrato comunicativo o conversación de internet; su objeto de interés es la manifestación de la cortesía en los textos de estos sitios de Internet según el interés de los interlocutores o usuarios de cada web y el sentido predominante en los enunciados de cada sitio: presentaciones, instrucciones, propuestas y sugerencias. Rueda se limita a analizar en qué momentos una determinada acción amenaza la imagen; es decir, analizar la manifestación de la cortesía negativa a partir de las 4 estrategias propuestas por Brown y Levinson.

Otro estudio relacionado con el análisis de cortesía negativa es el de Laborda (2003) intitulado "*Estilo y elocuencia en internet*", en el cual el autor dedica un espacio al correo

electrónico para analizar una petición que un estudiante hizo a su docente donde su objetivo principal fue hacer una petición y optó por el conocimiento compartido (el tuteo) para crear un ambiente de cordialidad e igualdad; Laborda expone que esas estrategias borran las referencias pertinentes a los roles. Pues, los rasgos de proximidad que observó fueron verbos de deliberación y acuerdo, acción conjunta y conocimiento compartido. Laborda concluye que el mensaje resulta particularmente irregular ya que, por un lado, emplea el tuteo como recurso para el acercamiento para eliminar las distancias sociales y, por el otro, emplea recursos de distanciamiento como lo muestran las peticiones directas acompañadas del uso del condicional.

En esta misma línea, López (2007), en su investigación *“La (des)cortesía en la comunicación a través de correo electrónico entre profesor y alumno”* fundamenta su estudio en la teoría de la cortesía lingüística propuesta por Brown y Levinson (1978) con el objetivo de determinar cuáles son las estrategias de cortesía usadas por estudiantes suecos de español a la hora de pedir información a su profesor a través del correo electrónico. Los resultados compartidos por el autor señalan que no hay presencia de saludos, ni atenuadores, ni marcadores de cortesía, ni verbos condicionales, entre otros. El autor concluye que la mayoría de los estudiantes opta por utilizar la cortesía negativa debido a varios factores: la presencia de lenguaje oral, estuvo más cerca que el lenguaje escrito; ya que el lenguaje mediado por el computador es de tipo asincrónico, a diferencia del chat que se lleva de manera sincrónica; además, la influencia de algunas características contextuales como el poder y la distancia social que puede existir entre estudiante y profesor.

Los roles adoptados, la negociación de posiciones y la marca de actitudes son identidades que se manifiestan en el marco del diálogo del discurso virtual los cuales expresan la posición del hablante con respecto al ambiente discursivo, la modalidad y la evaluación del correo

electrónico, debido a que no está únicamente dado por la inscripción léxico-gramatical en el discurso, sino negociado por los participantes, es decir, la interacción que tienen los interlocutores dentro de la comunicación virtual escrita.

Tal es el caso de Sanz (2006), en su investigación *“El correo electrónico profesional: ¿género, subgénero o cibergénero?”* Realiza una observación completa del correo electrónico profesional en el que establece una clasificación para facilitar su análisis, atendiendo a los diferentes rasgos en los que se presentan. Pues el estudio del correo electrónico le permitió establecer una didáctica específica para analizar relaciones de cortesía dentro de ámbitos profesionales y académicos. Sanz afirma que todos los interlocutores crean un clima de cordialidad encaminada a una comunicación eficaz, haciendo uso de diversas estrategias para lograr su beneficio tales como: buen uso de léxico, la elaboración de un esquema organizado y sintetizado y así cumplir una función comunicativa cumpliendo un propósito y una función comunicativa por medio de correos electrónicos muy bien elaborados y organizados debido a que está en juego no solo su beneficio o su intención, sino también su imagen y la de su interlocutor.

Noblía (2009), en su texto *“Modalidad, evaluación, e identidades en el chat”*, estudia a los participantes como medio dentro de la comunicación virtual, medida en esta ocasión por el chat. En su estudio interpreta y define roles e identidades en la interacción social (pantalla del computador) en el marco del diálogo a partir de los recursos que proveen los distintos medios electrónicos con los que se cuentan (emoticones, imágenes videos, etc.) debido a que, las personas en el chat, como texto escrito, recurren estratégicamente a la verbalización metatextual de toda la información que en la conversación cara a cara se repone por medio de la entonación, los gestos, los movimientos y las miradas, con el fin de alcanzar su objetivo, ya sea mantener su imagen o su beneficio.

César (2013) en su investigación *“La Cibercortesía en Chile y Venezuela: distancia y acercamiento”* describe en forma contrastada, el uso de la atenuación como estrategia de cortesía por parte de estudiantes y profesores universitarios chilenos y venezolanos cuando intercambian correos electrónicos pues tanto los hombres como las mujeres emplean recursos para atenuar la intención de sus mensajes. El autor concluye que la cultura y el género intervienen en la diferencia de frecuencia de uso de la atenuación.

Además de los anteriores trabajos, se encuentran también artículos publicados producto de investigaciones realizadas en los cuales el uso de recursos atenuadores o estrategias para salvaguardar ambas imágenes (positiva y negativa) y así compensar los conflictos con el interlocutor buscando fortalecer habilidades lingüísticas dentro de la comunicación.

Sánchez y Sánchez (2010) en su artículo intitulado: *“Usos académicos del chat y estrategias lingüísticas en la comunicación virtual sincrónica”*, buscan fortalecer las habilidades lingüísticas implicadas en la comunicación a través de los fundamentos propuestos por Yus, Brown y Levinson los cuales trabajan a partir de los postulados teóricos de la cortesía lingüística y la Ciberpragmática. Los autores muestran cómo el mejoramiento de las competencias comunicativas en medios virtuales a partir del análisis y caracterización lingüística de las interacciones en el chat entre estudiantes y docente puede potencializar o fortalecer las habilidades lingüísticas con propósitos académicos describiendo el uso de normas en la comunicación implícitas en la escritura y las estrategias empleadas por los usuarios para lograr un fluido adecuado dentro de la comunicación.

Asimismo, Puerta y Upegui (2010) en su artículo producto de una investigación científica y tecnológica denominado: *“El correo electrónico: herramienta que favorece la interacción en ambientes educativos virtuales”*, se centran básicamente en la formulación de estrategias de

interacción digital de acuerdo con el contexto, el género textual, el medio y el público al cual va dirigido el mensaje. Por tal razón, analizar las interacciones académicas en los mensajes enviados por el docente o el estudiante a través del correo electrónico es fundamental, para determinar cómo los discursos oralizados se transforman en discursos con características de un texto escrito, con el fin de formular estrategias que potencialicen el uso del correo electrónico en el ámbito educativo desde lo escritural y lo humano.

Por su parte, Leralta (2011), en su artículo producto del proyecto implantación de un programa de formación y certificación lingüística para trabajadores inmigrantes en la Comunidad de Madrid denominado *“Las estrategias de cortesía en la interacción escrita por el correo electrónico en E/L2 para inmigrantes”* analiza las características del correo electrónico y los mecanismos de cortesía que caracterizan al género, es decir, se encaminó en identificar (analizar) las estrategias que emplean estos aprendices y su eficacia para la consecución de la intención comunicativa del emisor, así como las diferencias en el uso de estas estrategias según el sexo, la edad y la lengua materna de los aprendices.

Desde lo metodológico esta investigación es de tipo descriptiva – explicativa. Teniendo en cuenta a Hernández, Fernández, Baptista (2014) se entiende que este tipo de investigación se centra en la exploración, la descripción, la correlación y la asociación de fenómenos desconocidos, para obtener información y así realizar una investigación más completa dentro de un contexto particular y útil para mostrar con precisión las dimensiones de lo planteado dentro del fenómeno, ya que el hecho implica propósitos con sentido, buscando responder a las causas de los eventos y los fenómenos sociales sobre la realidad con base en los conocimientos, las actitudes y los valores que comparten los individuos dentro de un contexto particular. La

investigación se inscribe en la línea denominada *lenguaje y sociedad*, de la maestría en lingüística de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

Este documento está compuesto por tres capítulos. El primero presenta los fundamentos teóricos y epistemológicos que sustentan la investigación; el segundo muestra lo relacionado con el diseño metodológico empleado: tipo de investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de investigación; el tercero presenta el análisis, la interpretación y la discusión de los resultados obtenidos en el estudio y finalmente, se exponen las conclusiones.

CAPÍTULO UNO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El marco teórico del presente trabajo de investigación incluye generalidades sobre la Pragmática, la intención, la distancia social, la ideología, el discurso y análisis del discurso, la conversación, el contexto y la teoría de la argumentación. De manera más específica se abordan temas relacionados con la cortesía y la descortesía dentro de la ciberpragmática (correos electrónicos). Teniendo en cuenta aportes teóricos como los que propone Brown y Levinson en cuanto los estudios de cortesía en los diferentes contextos y aspectos concernientes a la imagen social como medio de reconocimiento por parte de la comunidad hacia las personas. Así mismo, se estudian las estrategias conversacionales de acuerdo con la imagen social de los interlocutores (positiva, negativa y encubierta). De la misma forma se tienen en cuenta los postulados Grice y el principio de cooperación; Leech y sus aportes a la pragmática y el principio de cortesía; la relevancia según Sperber y Wilson; los actos de habla y su relación con la cortesía; los actos de habla corteses y no corteses según Haverkate; Yus y la ciberpragmática; la caracterización del discurso en el correo electrónico, su escritura y sus características pragmáticas y paratextuales.

1. La Pragmática

La pragmática, más que un análisis formal de las estructuras y el significado, estudia las unidades que hacen del discurso una situación dinámica y compleja, producto del uso del lenguaje, analiza los actos de habla, es decir, el significado del enunciado, y las intenciones de los interlocutores, así como sus diferentes interpretaciones que tienen lugar en un contexto específico. Todo estudio de análisis lingüístico que implique consideraciones contextuales, necesita de la pragmática para su comprensión e interpretación. Al respecto Escandell (1994, p.

16) afirma que: “se entiende por pragmática el estudio de los principios que regulan el uso del lenguaje en la comunicación, es decir, las condiciones que determinan el empleo de enunciados concretos emitidos por hablantes concretos, en situaciones comunicativas concretas, y su interpretación por parte de los destinatarios ”. En este sentido, las teorías sobre la pragmática permitirán analizar esos principios que se dan a través del uso del lenguaje en el correo electrónico.

2. La intención

Como se ha mencionado en páginas preliminares, a través del acto comunicativo los interlocutores buscan conseguir objetivos, así que la intención puede catalogarse como un principio regulador que ayuda al logro de esos propósitos comunicativos. De acuerdo con Escandell (1994), la intención se trata de la relación entre el emisor y su formación pragmática, por un lado, y el destinatario y el entorno, por el otro. Se manifiesta siempre como una relación dinámica, de voluntad de cambio. De lo anterior se infiere que la intención se da por el emisor quien selecciona los enunciados más idóneos para lograr sus fines, de una parte, y del destinatario que debe descifrar esos enunciados para su correcta interpretación, de la otra; es decir, pues queda claro que el uso del lenguaje es un proceso consciente y dicho uso responde a las intenciones que tienen los interlocutores.

3. La distancia social

La distancia social, es “la relación que existe entre el emisor y el destinatario, tal y como la definen las propiedades de los individuos, tanto las físicas o intrínsecas (edad, sexo, etc.) como las sociales (poder relativo, autoridad)”. Escandell (2005, p. 57). La distancia social, por tanto, se halla fuertemente determinada por la cultura compartida por los interlocutores. Se trata de un

factor complejo que se constituye a través de dos dimensiones, las cuales suelen representarse en dos ejes de coordenadas conocidos como el eje de familiaridad y de jerarquía.

El comportamiento lingüístico de los hablantes se ve condicionado por la jerarquía (o distancia de la posición de cada hablante dentro de la escala social en su cultura o grupo social), y por la familiaridad (o medición de la distancia personal según el grado de conocimiento previo entre los hablantes). En este sentido, el emisor competente tiene en cuenta la distancia social, es decir, la representación que cada participante tiene sobre su relación con el interlocutor. De acuerdo con la distancia social que existe entre el docente y el estudiante, se podrá identificar las formas en que los discentes eligen las estrategias conversacionales para lograr sus fines comunicativos.

4. La ideología

Para van Dijk (2004, p. 92) las ideologías son: “los sistemas básicos de la cognición social, conformados por representaciones mentales compartidas y específicas a un grupo, las cuales se inscriben dentro de las “creencias generales (conocimiento, opiniones, valores, criterios de verdad, etc.) de sociedades enteras o culturas”. Dentro de la cognición social la principal función de la ideología es la de organizar las representaciones mentales, las mismas que mediante actitudes y conocimiento específico del grupo, controlan las creencias sociales y personales, especialmente las opiniones, y las prácticas sociales, entre ellas, el discurso. Aunque la ideología no es la única forma de la manifestación del discurso sí es la más importante. Esta reflexión constituye la base de su argumento sobre el triángulo dialéctico entre cognición, discurso y sociedad. En este sentido, el discurso es la práctica fundamental a través de la cual la ideología se transmite, ya que solamente a través del lenguaje y la comunicación la ideología puede “formularse explícitamente”. Según van Dijk (2004) no solo se hace un análisis

semántico de las ideologías, sino que incluye un estudio de las estructuras del discurso que revele las ideologías subyacentes, por ejemplo, estructuras fonológicas, gráficas sintácticas, léxicas, estilísticas, retóricas, etc.

5. El discurso y análisis del discurso

Emitir un concepto sobre discurso es complejo ya que se puede interpretar de múltiples formas. Sin embargo, a esta investigación le interesa el discurso que intenta ir más allá de las definiciones características del sentido común. De manera general, el discurso es una forma de uso del lenguaje, en el que se pretende incluir otros componentes esenciales; por ejemplo, quién utiliza el lenguaje, cómo lo usa, por qué y cuándo lo hace. Para ello se basa en tres dimensiones fundamentales: a) el uso del lenguaje; b) la comunicación de creencias (cognición) y e) la interacción en situaciones de índole social.

El discurso constituye, sin duda, la integración de varias áreas del conocimiento, como la lingüística (para el estudio específico del lenguaje y su utilización), la psicología (para el estudio de las creencias y de cómo estas se comunican) y las ciencias sociales (para el análisis de las interacciones en situaciones sociales). Para poder entender mejor estas relaciones nace el análisis del discurso (AD) el cual se considera como una disciplina de las ciencias humanas y sociales que estudia sistemáticamente el discurso escrito y oral como una forma del uso de la lengua, como evento de comunicación y como interacción, en sus contextos cognitivos, sociales políticos y culturales. A diferencia de los lingüistas tradicionales, los analistas del discurso van más allá de la frontera de la oración, es decir, estudian cómo influyen en la forma de las oraciones otras situaciones textuales y paratextuales próximas en el texto o la conversación.

6. La conversación

La conversación es un tipo de interacción verbal que constituye la forma fundamental de la comunicación oral, es el modo de comunicación más general y menos marcada. Van Dijk (1983) presenta una teoría general de la interacción social donde la conversación tiene un papel destacado por ser una forma especial y prototípica de la interacción lingüística y social. Asimismo, en la conversación, se pone de manifiesto la competencia lingüística de los interlocutores. Se caracteriza por ser, además de un proceso lingüístico, un proceso social, a través del cual se construyen identidades, relaciones y situaciones (Schiffrin, 1990).

Briz (1998) define la conversación como “negociación”; conversar es, por una parte, argumentar para conseguir un fin concreto y, por otra, es negociar el acuerdo, es interactuar, es mantener una relación cooperativa y regulada por una serie de normas de conducta social. Por lo tanto, la conversación es un tipo de comunicación cooperativa y una negociación estratégica en donde los interlocutores buscan sus propósitos comunicativos.

Finalmente, el uso del lenguaje no se limita al acto hablado, sino que incluye el lenguaje escrito (o impreso), la comunicación y la interacción escritas, para el caso de esta investigación (correo electrónico). Si bien es cierto que muchos estudiosos del discurso se dedican específicamente al lenguaje hablado, resulta útil por lo dicho anteriormente incluir en el concepto de discurso los textos escritos, teniendo en cuenta que hay mucha similitud en la manera como las personas hablan o escriben cuando utilizan el lenguaje para comunicar sus ideas y lo mismo ocurre cuando la gente escucha o lee un discurso.

7. El contexto

El contexto hace referencia al conjunto de conocimientos que poseen los interlocutores para la producción y comprensión de su interacción. Van Dijk (2008). De acuerdo con el autor, el contexto se caracteriza por ser un constructo cognitivo por el cual los interlocutores reconocen y comparten experiencias, percepciones, opiniones, conocimientos, puntos de vista y emociones, que se materializan en el acto comunicativo y que le otorgan sentido. Proceden de modelos de experiencia y en este sentido son subjetivos y se articulan con conocimientos comunes, actitudes e ideologías, y en esa medida son intersubjetivos.

Para Sperber y Wilson (1994) definen el contexto como el conjunto de supuestos, de tamaño y contenido arbitrario, que interviene en la interpretación de un enunciado. La mente procesa enunciados, usando esos supuestos como información de fondo adicional para mejorar así la representación que tiene del mundo. Además de identificar las condiciones sociales involucradas en la formulación de reglas pragmáticas, tales como distancia social, poder relativo, rol y cortesía, las cuales operan sobre una base cognitiva. Los interlocutores otorgan valor y relevancia a quienes participan en la interacción comunicativa, cuando conocen las reglas socioculturalmente vigentes, son capaces de usarlas y son competentes para relacionar sus interpretaciones con los acontecimientos representados. Por lo tanto, lo que los usuarios del lenguaje encuentren relevante es dependiente de su modelo contextual de la situación comunicativa.

8. La argumentación

Desde una postura contemporánea en relación con el concepto de argumentación Calsamiglia y Tuson (1999) afirman lo siguiente:

En el presente siglo se ha producido un resurgimiento de los estudios sobre la argumentación, aplicada no sólo a los discursos más institucionales sino a todos aquellos que tienen esa finalidad persuasiva... para el texto como unidad global fundamentalmente argumentativa, la organización se construye sobre un esquema de tesis y antítesis, sostenido por partes en confrontación (p. 269)

De lo anterior se infiere que, enunciados como las narraciones, las explicaciones, etc., son componentes utilizados en el texto argumentativo que tienen como propósito fortalecer la persuasión. Por su parte, Ramírez (2008), desde su teoría del discurso como argumentación, narración y descripción, señala en un primer momento que en el discurso convergen diversas voces que dan cuenta del contexto socio- cultural al cual pertenecen los interlocutores. Otra variante en el análisis argumental, es la diseñada por Anscombe y Ducrot (1983), en la cual plantean, dos tipos de argumentación: *La lógica*: en donde se llega a conclusiones sistemáticas dadas por razonamientos lógicos. *La argumentativa discursiva*: la conclusión aparece de acuerdo con la intención del hablante y puede estar implícita o explícita en un enunciado.

Según los autores esta acepción se basa no en demostrar que tan acertada o válida son la mayoría de las argumentaciones; sino que enfatiza, en presentar algo como si fuera una buena razón para llegar a una conclusión determinada; pero no se afirma que lo sea realmente. En este sentido las argumentaciones de carácter cotidiano, se pueden analizar desde cualquier tipo de argumentación en el marco de los discursos sociales.

Por otra parte, y de acuerdo con lo expuesto por Ramírez (2008), se puede ratificar que en cada discurso está inmersa la huella del contexto, puesto que el interlocutor no es ajeno a la cultura y al contexto al que pertenece, ya que es un ser social, y en cada discurso están implícitas

estas marcas, aspectos determinantes cuando los estudiantes envían correos electrónicos a sus docentes.

9. La cortesía según Brown y Levinson.

El modelo de cortesía propuesto por Brown y Levinson (1987) explica el funcionamiento de la cortesía tomando como referente dos nociones: La racionalidad (concepto que fue retomado por Haverkate más adelante) y la imagen pública (del inglés *face*). Estos dos elementos, según Brown y Levinson, son propiedades básicas de todo individuo, y sirven para explicar su comportamiento comunicativo (Escandell, 2008, p. 154). El modelo de Brown y Levinson acepta el Principio de Cooperación como un postulado de racionalidad en el que los interlocutores buscan lograr la máxima eficacia comunicativa o los fines comunicativos. Sin embargo, son enfáticos en afirmar que muchas veces el interlocutor no contribuye con esa máxima eficacia comunicativa, puesto que, en algunas ocasiones, puede poner en peligro las relaciones con su interlocutor (imagen pública).

En relación con el concepto de imagen pública, basándose en la noción de imagen de Goffman, Brown y Levinson (1987) postulan que todo ser humano posee una imagen pública que desea conservar, y el hecho de protegerla implica el uso de estrategias de cortesía verbal; en palabras de Escandell, “De la necesidad de salvaguardarla [la imagen pública] se derivan todas las estrategias de cortesía” (2008, p 154).

Aseguran que esta imagen pública es universal, pues, lo que cambia de una cultura a otra, son las formas corteses de cada contexto específico, pero la imagen pública en sí es un aspecto que todo ser humano posee independientemente de su cultura. De acuerdo con Brown y

Levinson, la imagen pública es vulnerable porque hay actos comunicativos que la amenazan, los cuales se expresan a través de la cortesía verbal.

La imagen posee dos caras, la positiva y la negativa. La primera tiene que ver con la aceptación que el individuo reclama para sí dentro de los contextos sociales, es decir, la necesidad que tiene todo ser humano de querer verse bien y ser visto en forma positiva por los demás, ser apreciado; la segunda, por su parte, hace referencia al deseo que tiene el interlocutor de no sufrir imposiciones, mejor dicho, la necesidad de poder ejercer de forma individual su libertad de acción. Dicho en otras palabras, la imagen negativa es el deseo elemental de que no se nos imponga lo que debemos hacer. Por ejemplo, en la expresión: “¿Podrías prestarme diez mil pesos?” es un acto que amenaza negativa el interlocutor porque lo condiciona la realización de una acción futura, prestarle dinero.

Con el fin de mitigar el potencial amenazador que tienen algunos actos comunicativos, el interlocutor hace uso de unas estrategias de cortesía positiva o negativa, dependiendo de la situación comunicativa. Brown y Levinson (1987) proponen tres mecanismos de cortesía positiva: a) afianzar una base común con el oyente, el cual consiste en expresarle al oyente que es interesante, invocar la pertenencia al mismo grupo y afirmar opiniones comunes; b) mostrar cooperación: esta estrategia consiste en mostrar que se conocen los deseos del oyente y se le tienen en cuenta, por ejemplo, si el oyente quiere X, el hablante también lo quiere y demostrar reciprocidad y c) intención de satisfacer los deseos del oyente; tiene que ver con mostrar una actitud generosa que incluye bienes, simpatía y consideración.

En relación con la cortesía negativa los autores afirman que esta busca atenuar la descortesía de las ilocuciones descorteses. Es determinante para mantener las buenas relaciones. Además, refuerza la imagen positiva del oyente o previene su imagen negativa. Este tipo de

estrategia es la adecuada para las situaciones donde no hay familiaridad. Se usa expresiones de moderación, de distanciamiento, de formalidad. Los pedidos, las órdenes, los ruegos son actos que amenazan la imagen negativa del oyente.

Como se anotaba, hay acciones inminentemente amenazadoras para la imagen, así que para determinar el grado de cortesía habrá que considerar aspectos, como: *el poder relativo* que existe entre los interlocutores, *la distancia social*, que se refiere específicamente, a la familiaridad entre interlocutores y el *grado de imposición* de un determinado acto con respecto a la imagen. En este orden de ideas, si se quiere medir la implicación que tiene un acto amenazante se debe tener presente estos tres aspectos fundamentales y de esta manera el interlocutor elige qué tipo estrategia de cortesía es la más adecuada para no poner en riesgo su imagen pública y mantener las buenas relaciones con los demás. Al respecto (Calsamiglia y Tusón 2012) afirman que esta trilogía ha sido reevaluada porque deja de lado aspectos que condicionan la elección de estrategias de cortesía, por ejemplo, el grado de afectividad que existe entre los interlocutores. Sin embargo, este modelo ha sido importante porque permite medir el coste que tiene una acción comunicativa para ambos interlocutores, y el beneficio que se puede conseguir a través de la aplicación de una determinada estrategia de cortesía.

Algunos actos de habla (petición, queja, crítica) son en sí amenazadores de la imagen pública del otro, por lo que hay que recurrir a recursos atenuantes o mitigadores. Siguiendo los postulados de Brown y Levinson (1987), el hablante dispone de cinco variantes de actuación para contrarrestar los efectos de la amenaza:

Estrategia directa. Ejemplo: tráeme jugo. No existe intención de mitigar los efectos del acto directivo. Según Leech (1993) y su perceptiva de coste – beneficio, este es un acto descortés, dado que implica coste para el interlocutor. Sin embargo, hay que tener en cuenta que

en los actos comunicativos el grado de cortesía se dará según la relación de los interlocutores. En una relación familiar la descortesía desaparece por completo. El uso de una estrategia abierta y directa se deriva específicamente del principio de cooperación de Grice. En este sentido, (Escandell, 2008) explica que el emisor no tiene la intención de mitigar el daño potencial; su única preocupación es ser claro, conciso y sin ambigüedades

Estrategia indirecta con cortesía positiva: ¿Y cómo amanecemos hoy? Supongamos que los interlocutores son: hablante (médico) y oyente (paciente). La amenaza potencial se da cuando el oyente deba asumir el peso de su enfermedad. El uso de la primera persona plural por parte del hablante ya tiene un efecto mitigador (atenúa, implica solidaridad, etc.). Esta estrategia tiene el objetivo de preservar la imagen pública positiva del interlocutor. El uso de una estrategia indirecta sí entraña una atenuación de la posible amenaza.

Estrategia indirecta con cortesía negativa: ¿Podrías devolverme los libros, por favor? Las fórmulas de cortesía negativa mitigan la amenaza potencial.

Estrategia encubierta: Están haciendo mucho ruido afuera. Estamos ante un acto indirecto que deja la opción al interlocutor de actuar como le parezca conveniente, ya que la intención del hablante ha quedado oculta. Si el interlocutor no cumple el deseo del hablante (cerrar la puerta, pedir que hagan silencio, etc.), su imagen pública no se verá perjudicada (y la del hablante, tampoco). *Evitar poner en peligro la imagen pública.* Es decir, abstenerse de usar ninguna estrategia.

Brown y Levinson (1987) plantean una serie de actos que pueden amenazar la imagen pública de los interlocutores. En primer lugar, están los actos que amenazan la imagen negativa del oyente, por ejemplo, órdenes, peticiones, sugerencias, consejos, recordatorios, amenazas,

avisos y desafíos; ofrecimientos, promesas y cumplidos; expresiones de envidia o admiración, expresiones de emociones intensas hacia el oyente, siempre van a ser una amenaza para la imagen negativa del interlocutor.

En segundo lugar, se presentan los actos que amenazan la imagen positiva del interlocutor en expresiones de desacuerdo, críticas, desprecio, quejas, acusaciones, insultos, contradicciones y retos; también, las expresiones de emociones violentas, irreverencia, mención de temas tabú o temas inadecuados para el contexto.

En tercer lugar, se presentan los actos que amenazan la imagen negativa del hablante en donde las expresiones de agradecimiento, aceptación del agradecimiento o disculpas del interlocutor, excusas, aceptación de ofrecimientos, respuestas al error del interlocutor y promesas u ofrecimientos por compromiso afectarán de manera negativa al hablante, puesto que no es lo que el interlocutor quiere oír. También existen actos que amenazan la imagen positiva del hablante como las disculpas, aceptación de cumplidos, descontrol físico, auto-humillación, confesiones, admisiones de culpa o responsabilidad y descontrol emocional.

Como ya se dijo, en todo acto comunicativo hay enunciados que ponen en riesgo la imagen pública de los interlocutores, es por ello, que, Brown y Levinson (1987) establecen una serie de estrategias de cortesía con el fin de mitigar el alcance que pueden causar dichos actos en las interacciones de la vida cotidiana. En primera mediada, se tomarán las nociones de cortesía positiva al igual que sus estrategias. Brown y Levinson (1987) indican que:

La cortesía positiva es una compensación dirigida a la imagen positiva del destinatario, a su deseo perenne de que sus deseos (o las acciones/ adquisiciones/valores que resultan de ellos) se perciban como algo deseable. La compensación consiste en satisfacer

parcialmente ese deseo comunicado que los propios deseos (o algunos de ellos) son de cierto modo similares a los del destinatario (p. 101)

A continuación, se mencionan cada una de las estrategias de cortesía positiva propuestas por Brown y Levinson 1987, sin embargo, Calsamiglia y Tusón 2012 (p. 157-158), hacen un análisis y adaptación a este modelo de la siguiente manera: apele al terreno común; exprese “X es admirable e interesante” atienda a sus deseos e intereses, necesidades, bienes. Demuestre aceptación, aprobación y simpatía. De esta manera, apele al punto de vista, opiniones, actitudes, conocimiento, empatías comunes, además, busque el acuerdo, evite el desacuerdo, presuponga, suscite/ manifieste el terreno común y bromee cuando sea necesario.

Por otro lado, manifieste o presuponga que conoce y se preocupa por los deseos del interlocutor, apele a la flexibilidad. Ofrezca, prometa y sea optimista e incluya a ambos en la actividad. Apele a la reciprocidad y asuma o manifieste cooperación y comprensión; colme los deseos de su interlocutor.

En cuanto la cortesía negativa Brown y Levinson (1987) afirman que: “es una acción compensatoria dirigida a la imagen negativa del destinatario: hacia su deseo que no se dificulte su libertad de acción ni se estorbe su atención. Es la esencia del comportamiento respetuoso” (p.129).

Siguiendo a Brown y Levinson (1987) citado por Calsamiglia y Tusón (2012) sintetizan las estrategias para la cortesía negativa así: no presuponga o asuma los deseos de su interlocutor. Pregunte, no sea asertivo y no coaccione. Dele opciones para no actuar: sea indirecto; no asuma que el interlocutor puede o quiere hacer X cosa. Sea pesimista (asuma que seguramente su interlocutor no va a hacer X) Minimice la amenaza (haga explícitos los valores G, P, D) de igual

forma minimice la imposición Gx. Asimismo, pida disculpas, impersonalice al interlocutor; evite la 1ª y 2ª personas del singular, plantee el Acto Amenazador de la Imagen (AAI) como una regla general, nominalice y compense otros deseos de su interlocutor, derivados de la imagen negativa.

Además de los dos tipos de cortesía esbozados anteriormente, Brown y Levinson (1987, p.211) plantean un tercer tipo, cortesía encubierta. De acuerdo con los autores, en este tipo de cortesía: “se produce un acto comunicativo encubierto si se realiza de tal manera que no es posible atribuirle solo una intención comunicativa clara”.

El interlocutor de generar implicaturas conversacionales a través de sugerencias desencadenadas por la violación de las máximas griceanas. a) Transgresión de la máxima de pertinencia: dé indicios y pistas asociativas y presuponga. b. Transgresión de la máxima de cantidad: dé más información de la necesaria, use tautologías. c) Transgresión de la máxima de calidad: use contradicciones, sea irónico, use metáforas, use preguntas retóricas. d) Transgresión de la máxima de manera: sea ambiguo, sea vago, generalice, sea incompleto y use elipsis. Dichos registros comunicativos están contenidos de un sinnúmero de intenciones expresadas a través de estrategias de cortesía, de las cuales, es muy probable, que aparezcan en las emisiones discursivas de los estudiantes.

10. Grice y el principio de cooperación

Durante el intercambio comunicativo, los interlocutores “acuerdan” de manera implícita seguir unos principios para que el diálogo se desarrolle con éxito. Los conjuntos de estos fundamentos son conocidos como Principio de Cooperación, establecidos por Grice (1975). Su postulado teórico, está conformado por cuatro máximas como ya se mencionaba: *de cantidad*, *de calidad*, *de relación o relevancia*, y *de modalidad*. Estas máximas, al igual que el principio de

cooperación, no se consideran normas de estricto seguimiento por parte de los hablantes, pero su incumplimiento puede conllevar determinadas sanciones o reacciones por parte del interlocutor. Las máximas de Grice funcionan como estrategias conversacionales, sin embargo muchas veces los interlocutores transgreden dichas máximas por los que les interesa no es lograr la eficacia en el acto comunicativo sino conseguir determinados propósitos, pues como se sabe el principio de cooperación, tiene como objetivo asegurar la comunicación y la cortesía, conseguir un objetivo. Es normal, por lo tanto, que entre unos y otros haya conflictos.

Finalmente, el autor plantea que durante las interacciones comunicativas existen algunas implicaturas conversacionales que se puede decir dependiendo del contexto y la situación comunicativa en la que se emiten, dichas implicaturas son necesarias para comprobar la diferencia existente entre lo que se dice y lo que realmente se comunica, aspecto de vital importancia en pragmática. De acuerdo con lo anterior es muy probable que los estudiantes en el envío de sus correos electrónicos transgredan las máximas conversacionales y emitan contenidos proposicionales con propósitos implícitos a los expresados literalmente.

11. Leech: aportes a la pragmática y su principio de cortesía

Los postulados teóricos sobre la cortesía, propuesto por Leech (1993), trasciende el hecho de verla o asociarla como simples conductas o reglas que se establecen dentro de un contexto social para mantener las buenas relaciones sociales. Es consciente que los enunciados no solamente son “paquetes” lingüísticos para ser interpretados, sino que están contenidos de cargas ideológicas, contextos y situaciones comunicativas que ocurren dentro un entorno específico.

Leech establece un principio de cortesía contenido de unas máximas al estilo del principio de cooperación de Grice, pues, su intención era complementarlo. El principio de cortesía propuesto por Leech (1983), lo que pretende es generar un punto neutro para el mantenimiento de la armonía social. Afirma que los enunciados se establecen y se emiten de acuerdo con la relación social que existe entre los interlocutores, y dependiendo del grado de cortesía, estos se conservan o generan un distanciamiento, es decir, alteran dichas relaciones sociales.

Asimismo, Leech configura la cortesía bajo dos vertientes. Explica que esta se materializa a través del coste o el beneficio que presenta el acto mismo. Así, por ejemplo, hay un grado de cortesía superior cuando el coste es mayor para el interlocutor. A propósito de esto, Leech citado en Escandell (2008) propone unas categorías que soportan su principio de cortesía: a) las acciones que apoyan la cortesía, b) las acciones que son prácticamente indiferentes a la cortesía, c) las acciones que entran en conflicto con la cortesía, d) las acciones que son dirigidas frontalmente contra el mantenimiento de la relación entre los interlocutores.

Su principio habla de dos clases de cortesía, por un lado, se refiere a la cortesía absoluta en la cual establece que hay actos lingüísticos que vienen impregnados de cortesía o descortesía. Por ejemplo, actos como amenazar, los imperativos, son inminentemente descorteses, mientras que acciones como agradecer, ofrecer, felicitar, son actos puramente corteses. En relación con la segunda clase de cortesía, se refiere la cortesía relativa, la cual está determinada por el entorno situacional, es decir, que dependiendo del contexto y la situación comunicativa algunos actos pueden ser considerados como corteses o descorteses.

Para esta investigación la teoría de cortesía por Leech permite analizar los correos electrónicos desde tres puntos importantes; a) permite identificar la situación contextual de los

enunciados; b) el uso de estrategias de cortesía de acuerdo con las relaciones sociales de los interlocutores, y c) el grado de cortesía teniendo en cuenta coste- beneficio para el interlocutor.

12. La relevancia según Sperber y Wilson

La teoría de la relevancia propuesta por Sperber y Wilson (1994) es uno de los principios que más ha hecho aportes a la pragmática. Parten del supuesto de que no siempre lo que queremos decir coincide con lo que se dice, o no tiene el efecto que espera. Los correos electrónicos como actos comunicativos están sujetos a estos actos locutivos y perlocutivos. Sperber y Wilson (1994, p.22) afirman que:

La comunicación puede conseguirse codificando y descodificando mensajes, y también produciendo pruebas que originen la inferencia deseada. Cada uno de los dos modelos resulta adecuado para un determinado tipo de comunicación: de ahí que elevar a cualquiera de ellos a la condición de teoría general de la comunicación sea un error.

De acuerdo con lo anterior, la comunicación va más allá de la mera recepción de mensajes, emitidos a través de “elementos lingüísticos” sino que requiere de unos procesos específicos que se generan de manera simultánea en acto comunicativo. Según la teoría de Sperber y Wilson (1994), la comunicación consiste en dos procesos diferentes sincrónicos: uno relacionado con la codificación y descodificación, y otro con la ostensión e inferencia. Son dos aspectos de un mismo fenómeno: la codificación y la ostensión se realizan mediante la emisión lingüística mientras que la descodificación e inferencia pertenecen a la interpretación del mensaje. Con la emisión lingüística se genera un estímulo ostensivo y se muestra la intención de hacer manifiesto un hecho o una serie de hechos. Este primer paso atrae la atención del interlocutor, quien por medio del proceso inferencial/de deducción y con base en el contenido

proposicional emitido y los datos contextuales debe interpretar el contenido comunicado y reconocer la intención del emisor.

Los autores proponen unas estrategias o pasos concretos que el interlocutor debe seguir para realizar una “correcta” interpretación. Sperber y Wilson (1994) explican que a partir de un estímulo lingüístico (la forma fonológica, sintáctica y semántica) se obtiene la forma lógica del enunciado (una serie de conceptos relacionados) que luego se somete a una operación pragmática. Los pasos que se siguen en esta fase son: desambiguación o selección de la acepción pertinente de una palabra polisémica; asignación de referentes o determinación de la información situacional y, finalmente, enriquecimiento o precisión del significado de las expresiones vagas, como *aun*, *demasiado*, etc. El resultado de estas tres operaciones es la transformación de la forma lógica en una forma proposicional, que es el verdadero significado del enunciado. Todos los pasos del proceso se realizan de forma paralela, automática e inconsciente.

Cuando Sperber y Wilson se refieren a la relevancia, afirman que un enunciado es relevante, si inmerso, causa efectos contextuales, esto significa que el interlocutor reacciona y se interesa por legitimar y descifrar la verdadera intención que existe en su enunciado.

La teoría de la relevancia propone que si un interlocutor intenta conseguir la eficacia en la comunicación debe tener en cuenta dos principios básicos. Moya (2004) dice el comunicador tiene que intentar potenciar al máximo el efecto cognitivo que sus enunciados puedan tener sobre el auditorio (el hablante debe modificar efectivamente un determinado conjunto de creencias que sus interlocutores poseen con anterioridad al enunciado) además, el comunicador deberá emplear, en esa operación de influencia, el mínimo coste de energía de procesamiento posible.

Finalmente, los aportes epistemológicos de la teoría de la relevancia (Sperber y Wilson, 1994) permitirá a los investigadores encontrar las implicaturas/ efectos/ intenciones que están presente en los correos electrónicos a través de la codificación, descodificación, ostentación, inferencia, interoperación, comparación, entre otros; con el fin de conocer si estos enunciados generan un efecto contextual en el acto comunicativo dado.

13. Los actos de habla y su relación con la cortesía.

John Austin (1990), con su libro *Cómo hacer cosas con palabras*, se convirtió en el padre de la teoría de los actos de habla (complementada por Searle años más tarde) al ser el primero en establecer que al decir una “cosa” también se hacía otra, por ejemplo, en expresiones como pedir o prometer, entre otras (Geis 1995). Esta teoría sostiene que, hablar o escribir, no solo sirve para expresar opiniones so sentimientos, o describir eventos, sino que hablar, es, ante todo, *hacer cosas con palabras*. En este sentido, Austin establece que cuando hay un acto de habla ocurren tres fuerzas: a) *fuerza locutiva*: lo que las palabras dicen; b) *fuerza ilocutiva*: lo que las palabras hacen; c) *acto perlocutivo*: lo que las palabras consiguen. Esta es distinción teórica ya que los tres actos ocurren de manera simultánea.

La teoría de los actos de habla es una teoría pragmática que se originó con la hipótesis de que la unidad mínima de lenguaje no solo tiene como función ser un enunciado o una expresión, sino además realizar determinados actos o acciones, como enunciar, plantear preguntas, dar órdenes, describir, explicar, disculpar, agradecer y felicitar, entre otros. De acuerdo con Searle (1990), los actos de habla son la unidad mínima de comunicación lingüística; además no son universales, pues varían de una cultura a otra, lo mismo que sucede con la cortesía. Al respecto (Escandell 2004) sostiene que existe una relación entre los actos de habla y la cortesía, pues, los

primeros tienen que ver con las intenciones que se dan a través de los enunciados y la segunda se relaciona con las manifestaciones lingüísticas y la distancia social

Searle (1990) clasifica los actos de habla de la siguiente manera: a) *Asertivos o representativos*: el emisor alude a la verdad, la cual se ajusta a su conocimiento del mundo. Estos actos son propios de verbos como “asegurar” o “afirmar”; b) *Directivos o impositivos*: a través de estos actos el emisor busca que el oyente haga algo. Por ejemplo. “Rogar”, “ordenar”, “invitar”, “reclamar”; c) *Comisivos*: mediante ellos el emisor asume la realización de una actividad futura. Tal es el caso de actos como: “prometer” u “ofrecer”; d) *Expresivos*: dan cuenta de lo que el emisor siente, o quiere expresar. Actos como “alabar” y “agradecer” son propios de este tipo de enunciados. Generalmente el oyente asume una reacción personal frente a la realización de estos actos y e) *Declarativos*: son actos que modifican el devenir del ser humano cuando son pronunciados. Los actos de este tipo son: “bautizar”, “condenar”, “jurar”, etc. En esta clase de actos el hablante relaciona el contenido proposicional y la realidad cuando emite el enunciado.

Cada acto de habla conlleva un proceso complejo de análisis porque están constituidos por varias partes. Escandell (1995). Explica el acto de habla de “disculpase” para el caso de nuestra cultura, presenta la siguiente estructura: 1) expresión de la disculpa: lo siento, perdóneme, perdón. 2) aceptación de la responsabilidad: fue mi culpa, no fue mi intención, entiendo que esté de mal genio 3) explicación: lo que pasó fue que. 4) oferta compensatoria: si quiere, puedo hacer. 5) “propósito de la enmienda”: jamás volverá a pasar

Para concluir, cada emisión discursiva, es, ante todo, un acto de habla que como se mencionaba esta contenido por cargas semánticas, ideológicas, sociales, culturales, etc., es por

ello que para esta investigación los actos de habla son el medio para analizar las estrategias de cortesía que emplean los estudiantes cuando envían correos electrónicos a sus docentes.

14. Actos de habla corteses y no corteses según Haverkate

Este autor ha estudiado los actos de habla y su relación con la cortesía desde una perspectiva pragmalingüística. Para soportar su teoría Haverkate (1994) hace una relación de los actos de habla de Austin (1990) y Searle (1990), las máximas conversacionales de Grice (1975), la cortesía verbal de Leech (1983), el concepto de imagen y de cortesía verbal de Brown y Levinson (1987) y la teoría de la relevancia de Sperber y Wilson (1994) es decir, toma como referente los postulados teóricos de los autores que se utilizaron para soportar esta investigación. Basándose en los actos de habla propuestos por Searle (1990), Haverkate clasifica los actos de habla en corteses y no corteses y hace una distinción muy cercana a lo propuesto por Searle. En relación con los actos corteses, los subdivide en actos expresivos (agradecer, hacer cumplidos, dar la bienvenida) y en actos comisivos (invitar, prometer). En lo referente a los actos no corteses los clasifica en actos descorteses (insultar); actos no descorteses como es el caso de los actos asertivos (aserción); actos exhortativos, actos impositivos (consejo, recomendación, instrucción).

Haverkate afirma que los actos corteses pretenden de manera intrínseca beneficiar la imagen positiva del oyente. Actos de este tipo incluyen expresiones como: agradecer, felicitar, pedir perdón, dar el pésame, lamentar, etc. Se distinguen, entre los más recurrentes, el saludo, el cumplido, el agradecimiento y la disculpa. Los actos comisivos, por su parte, tienen como objeto ilocutivo “la expresión de la intención del hablante de realizar, en beneficio del interlocutor, la acción descrita por el contenido proposicional” (Haverkate, 1994: 106). Éstos, a diferencia de los primeros, se refieren a una situación futura. Son propios de expresiones como: la promesa y la invitación.

Los actos comisivos, además de estas condiciones previas, se distinguen otras tres: la condición esencial, la de sinceridad y la de contenido proposicional. La primera está relacionada con las locuciones que expresan convencionalmente actos comisivos (Te prometo que no lo volveré a hacer); la de sinceridad hace referencia a que el hablante debe tener intención de llevar a cabo el acto prometido (Tengo la intención de prestarte dinero); y la condición de contenido proposicional determina la estructura léxico-sintáctica de la locución comitiva.

Respecto a las fórmulas lingüísticas utilizadas en los actos comisivos, es mucho más variada que las usadas para los expresivos debido a que la dualidad coste-beneficio de Leech se desequilibra en los primeros, esto es, “partiendo del análisis coste-beneficio, se puede argumentar que no sería racional invertir un esfuerzo especial en un acto cuyo objeto intrínseco es beneficiar al interlocutor” (Haverkate, 1994: 114). Sin embargo, en los comisivos como, por ejemplo, “las invitaciones”, se crea una interacción más compleja, pues “al que acepta una invitación le corresponde restablecer el equilibrio del balance coste-beneficio” (Haverkate, 1994: 115) y por esta razón el emisor debe elegir entre una lista más extensa de estrategias.

Los actos de habla no corteses, es decir, que no benefician al interlocutor, divididos, a su vez, en actos descorteses y no descorteses. Los primeros muestran una reacción negativa frente al destinatario como, por ejemplo, “insultar”, “amenazar” o “agraviar”, por esto no pueden catalogarse como una expresión de cortesía. Los actos no descorteses no muestran ningún tipo de cortesía, pero tampoco lo contrario, es decir, son neutros y los más representativos son “la aserción” y la “exhortación”. En “la aserción”, el emisor del acto tiene como intención convencer a su interlocutor de que lo que está expresando corresponde a un estado de cosas real. Estos llevan intrínseca una amenaza a la imagen negativa, ya que cohiben la libertad del interlocutor. En este último tipo de actos de habla existe una subdivisión: impositivos y no impositivos. Los

primeros son propios de expresiones como; el ruego, la súplica y el mandato, con los que el hablante pretende conseguir un beneficio para sí mismo. Finalmente, cuando se emiten actos no impositivos, el hablante intenta que el favorecido sea el oyente, en este caso los actos prototípicos son el consejo, la recomendación y la instrucción como, por ejemplo; te aconsejaría que hicieras eso, lo que puedes hacer es, entre otros.

15. Yus y la Ciberpragmática

Los cambios que surgen diariamente, en relación con los procesos de comunicación, son evidentes y cada día se crean nuevas formas de establecer actos comunicativos que atiendan a las exigencias del mundo actual. Yus (2001) manifiesta que existe una comunicación que se da en el ciberespacio y que se expresa a través de “mensajes en forma de texto”.

Existen diferentes maneras de comunicación con otras denominaciones un poco más contemporáneas, tal es el caso de lo que se conoce como Ciberpragmática, término que fue acuñado por Francisco Yus, 2001 (en línea) cuando la define como el “estudio del uso del lenguaje en el contexto de las nuevas tecnologías de la comunicación virtual y analiza las operaciones de contextualización llevadas a cabo por los usuarios para interpretar los mensajes electrónicos recibidos en su ordenador a través de la red”. Asimismo, al hablar de comunicación desde todas sus dimensiones, no se puede dejar de lado los factores inherentes a los procesos comunicativos, tal es el caso de la cortesía, que también está presente en la interacción virtual, de esta manera, Yus afirma que: “en Internet, la expresión de cortesía también es frecuente y, a menudo, de uso obligado, lo que nos indica su importancia más allá de la interacción conversacional oral” (2001, p. 190).

Asimismo, el autor comenta que la cortesía también se usa en los mensajes en internet, y busca mantener las relaciones sociales entre los semejantes y mitigar la imposición de determinadas acciones. Sin embargo, enfatiza que algunas veces su uso es producto de la elección del hablante, o en otros casos son determinados por un moderador externo del ciberespacio. Además, toma la cortesía desde diferentes directrices, por ejemplo, en relación con los actos de habla, con el discurso interactivo, con la descortesía, y en cada aspecto lo compara con las situaciones específicas que suceden en la comunicación virtual.

Algunas teorías que soportan sus concepciones epistemológicas están basadas en la pragmática cognitiva y en la teoría de la relevancia de Sperber y Wilson, esta última, se refiere a los procesos mentales en cuanto a decodificación y descodificación para luego hacer inferencias e interpretaciones a partir de la relevancia de los enunciados de acuerdo con la intención comunicativa.

Yus (2001) no omite detalles cuando se refiere a la comunicación que se da a través la web, pues, tiene en cuenta todo el lenguaje que gira alrededor de la emisión de un mensaje por internet. Se vale de muchas teorías de la comunicación y todo lo que implica generar este tipo de procesos, que, de cierto modo, no distan de una interacción comunicativa oral directa.

Asimismo, otro aspecto importante que merece la atención es uno de los tantos canales por los cuales se transmite la información en el mundo virtual, en el caso particular, nos centraremos en el que le concierne a esta investigación: el correo electrónico, ya que esta es una herramienta que facilita la interacción en la red. Es uno de los canales que une estudiantes y maestros con fines académicos. La mayoría de contextos educativos (profesores- estudiantes) usan el correo electrónico como una herramienta educativa para establecer compromisos

académicos que no se realizaron en la clase magistral, de ahí que se considere fundamental para los procesos de enseñanza y aprendizaje en la actualidad.

Los autores que se ha interesado en el tema han generado algunas concepciones acerca del correo electrónico, por ejemplo, Yus (2004) lo define como: “una variedad asincrónica de comunicación electrónica que une las personas con rapidez y tiene un carácter ostensivo con presunción de relevancia” (p. 171), por su parte, Bonilla (2005) afirma que: “es un medio de comunicación telemática genuinamente escrito” (p. 261). Teniendo en cuenta las nociones del correo electrónico de expuestas anteriormente, se puede decir que el correo es un canal en la comunicación virtual que no necesariamente necesita la presencia inmediata de la persona a quien se le dirige el mensaje. Lo que sí está claro es que, con el envío de un enunciado a través de un correo electrónico, hay un mundo por descubrir del interlocutor, que se vale de muchas estrategias para lograr sus fines con la emisión de sus discursos a través de la red.

16. Caracterización del discurso en el correo electrónico

El correo electrónico es una aplicación de Internet que permite el intercambio de información a través de la conexión de unos ordenadores (computadores, tabletas, celulares, etc.) que funcionan mediante la conexión a una red, de este modo se facilita la comunicación entre personas mediante textos escritos digitalizados. El correo electrónico ha generado que el espacio virtual se convierta no solo en un campo de comunicación que afecta al lenguaje, sino también a los tipos de texto que circulan por la web. Estas formas comunicativas virtuales han creado y expandido nuevos formatos y soportes comunicativos las cuales han afectado a las formas tradicionales escritas.

El cambio de las formas lingüísticas, producto de los propios soportes informáticos, influye y condiciona el texto desde diferentes ángulos. La escritura, por ejemplo, se ha visto alterada desde aspectos ortográficos y, en otros casos, es la fonética la que condiciona a la escritura. En la escritura virtual es evidente el descuido formal en la transcripción de la lengua; el estilo, por ejemplo, es netamente informal, y la ortografía ha dejado de asumirse como un factor de gran importancia y se ha sustituido por un nuevo código.

16.1 La escritura en el correo electrónico

El correo electrónico presenta similitudes, por un lado, a la conversación oral y, por otro, al utilizar como canal un medio visual, al texto escrito, por ejemplo, la carta. Por tanto, comparte características de uno y otro texto. Respecto del uso de marcadores discursivos, puede decirse que aparecerán marcadores del texto escrito (conectores) junto con los que son más frecuentes en la conversación oral.

Existen dos tipos de correos electrónicos. Los correos dialogales que presentan un régimen de interacción continua y los epistolares con régimen de interacción no continua (Vela 2006). Este proyecto de investigación se enfoca en el segundo tipo de correos electrónicos, es decir, en los epistolares, en los cuales el intercambio completo de información se produce más allá de los límites de la sesión; además tienen una cercanía con la carta tradicional en físico porque comparten características; por ejemplo, presentan elementos de apertura y cierre en un mismo mensaje y no existe correspondencia entre mensaje y turno; tienen un estilo más cuidado y presentan un mayor número de párrafos y de marcas de cortesía; generalmente, suelen tratar más de un tema en un solo mensaje. En este tipo de correos, es importante saber redactar eficazmente el mensaje.

16.2 Características del correo electrónico

De acuerdo con Yus (2001) el correo electrónico se caracteriza por ser a) asincrónico (nos es necesario la presencia cara a cara de los interlocutores) b) personal (carácter privado de la comunicación, de una persona a otra) c) rápido, aunque no inmediato d) de bajo coste e) facilitador de comunicación (menor intimidación por falta de presencia de los interlocutores) f) breve (normalmente se trata de un mensaje breve, más corto que la carta postal y más extenso que una nota) g) permite añadir archivos adjuntos (video, audio, imagen, texto) h) espontáneo (no suele estar planificado y, aunque permite revisión tanto en su lectura como en su escritura, se acerca a la espontaneidad de la conversación oral) i) de registro formal o informal según el contexto y especialmente el destinatario .

Desde una perspectiva formal, los elementos que caracterizan la escritura del correo electrónico podrían resumirse así: su contenido debe presentarse de manera equilibrada, esto permitirá hacer una lectura fácil del mensaje; es importante que la grafía sea homogénea, es decir, tamaño y tipo de letra con el mismo formato; es fundamental el uso correcto de mayúsculas y minúsculas, ya que la mayúscula sostenida en textos electrónicos equivale a gritar; finalmente, el correo electrónico es un vehículo de transmisión de información eficiente y veloz. En este sentido, la escritura de un correo electrónico estará determinada por el tipo de texto que se va a redactar, por ejemplo, si es un correo en forma de carta comercial, pues se escribe atendiendo a estas características, si se trata de una advertencia o un aviso se acude a algunos de estos modelos existentes, si se trata de una carta profesional, se adapta a este tipo de textos, etc.

Laborda (2003) distingue tres momentos que se deben tener en cuenta al momento de la emisión de un correo electrónico: a) captar la atención del destinatario; b) resultar agradable, y c) ser convincente e influir en el interlocutor, entendiendo la persuasión como la capacidad de

expresarse de manera clara, concisa y, sobre todo, pertinente (Grice 1969, 1975; Sperber y Wilson 1994).

16.3 Características pragmáticas y paratextuales del correo electrónico.

El objetivo de la comunicación es la eficacia en el mensaje, es por esta razón que debe cumplir con unas normas mínimas de coherencia, cohesión, ortografía, además de ser oportuno respecto al tema que se pretende tratar teniendo en cuenta el destinatario y la situación comunicativa, dado que todos estos elementos influyen en la eficacia de la comunicación (Coseriu,1992). Además de estos aspectos pragmáticos, es muy importante tener en cuenta que si el emisor opta por escribir expresiones graciosas lo debe hacer desde el correo personal, pues el institucional es para tratar temas netamente académicos. Sin embargo, los alumnos universitarios todavía no son conscientes de lo inadecuado que es mandar correos descontextualizados.

Finalmente, el correo electrónico, dado su importancia en la comunicación, se ha convertido en objeto de estudio de muchas ciencias sociales y humanas, específicamente, la lingüística, dado que este medio de comunicación se inscribe dentro del discurso electrónico. Siguiendo a (Nikleva y Núñez, 2013), el correo electrónico posee un lenguaje propio, lo que hace que se pueda estudiar desde muchas perspectivas de la ciencias del lenguaje (antropología lingüística, etnografía de la comunicación, sociología del lenguaje, análisis del discurso, lingüística del texto), indispensables para profundizar en la caracterización de esta práctica comunicativa tan frecuente y que tanto evidencia la competencia (o la incompetencia) no solo lingüística, sino también social, pragmática y cultural de quien lo escribe, con la consiguiente repercusión en la imagen personal, académica o profesional que proyecta.

CAPÍTULO DOS

METODOLOGÍA

Este capítulo presenta los constructos metodológicos empleados en la investigación, a saber: tipo de investigación; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de información y las fases metodológicas específicas. Este estudio está inscrito en la línea de investigación de *lenguaje y sociedad*, que hace parte de una de las tres líneas activas de la *Maestría en Lingüística* de la *Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia*.

1. Tipo de investigación

La presente investigación busca articular las propuestas teóricas anteriormente señaladas, con el fin de hacer evidente la influencia de la cortesía verbal en los procesos de comunicación de los estudiantes hacia sus docentes (independiente del tema o asunto a tratar dentro de esta). Esta investigación se encuentra dentro del corte *Sociopragmático*, puesto que se analizan las condiciones sociales y el uso del lenguaje dentro de un contexto socio-cultural; dado que los usuarios del lenguaje siempre buscan obtener un propósito específico dentro de la comunicación, sin importar que factores extralingüísticos como las normas, las reglas sociales, los errores gramaticales que puedan intervenir en esta; asimismo, de acuerdo con Reyes (2009) el corte Sociopragmático se preocupa por identificar lo que se quiere decir, por medio de la adecuación contextual de los discursos de los hablantes. En este sentido, la cortesía verbal depende del significado que los interlocutores den a los enunciados, de acuerdo con las condiciones contextuales de los intercambios comunicativos; por lo tanto, para llegar a la cortesía lingüística es posible encadenar esos tres elementos de la siguiente forma:

contexto – significado del hablante – cortesía.

Dado que, sin conocer el contexto, es imposible llegar al significado del hablante de los enunciados, y sin conocer el significado del hablante, es imposible establecer la manifestación de la cortesía lingüística.

Se aborda la investigación de tipo descriptiva- explicativa, que propone según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la exploración, la descripción, la correlación y la asociación de fenómenos desconocidos, para obtener información y así realizar una investigación más completa dentro de un contexto particular y útil para mostrar con precisión las dimensiones de lo planteado dentro del fenómeno, ya que el hecho implica propósitos con sentido buscando responder a las causas de los eventos y los fenómenos sociales sobre la realidad con base en los conocimientos, las actitudes y los valores que comparten los individuos dentro de un contexto particular.

De esta manera, Behar (2008) afirma que este tipo de investigación sirve para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes, dado que, permite detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos, destacando las características o rasgos de la situación y fenómeno de estudio. Asimismo, establece características demográficas de las unidades investigadas tales como: número de población, distribución por edades y nivel de educación. Identifica formas de conducta, actitudes de las personas que se encuentran en la muestra de investigación como: comportamientos sociales y preferencias concretas dentro de las situaciones, igualmente, señala las formas de conducta y las actitudes del universo investigado con el fin, de encontrar las razones o causas que ocasionan ciertos fenómenos. Finalmente, explica el por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, eventualmente ciertos fenómenos están orientados a la comprobación de

hipótesis, a la identificación y al análisis de las causales y posteriormente, a evidenciar los resultados (los estudios de tipo descriptivo explicativo implican analizar, sintetizar e interpretar).

Con respecto al enfoque metodológico se sigue la propuesta del enfoque cualitativo propuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2014) debido a que implica un proceso que busca tipos de casos o unidades de análisis que se encuentran en el ambiente o contexto. De esta manera, busca obtener datos que se conviertan en información y conocimiento, ya que se identifica la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones y su estructura dinámica. De este modo, el enfoque cualitativo se encarga de identificar y analizar cómo los observadores competentes y cualificados pueden informar con objetividad, claridad y precisión acerca de sus propias observaciones del mundo social, así como de las experiencias de los demás; y cómo los investigadores se aproximan a un individuo real, que está presente en el mundo y que puede, en cierta medida, ofrecer información sobre sus propias experiencias, opiniones, valores, etc. a partir de los fenómenos incorporados a sus discursos y acciones a través del análisis de sus actividades humanas.

El corpus se clasifica teniendo en cuenta variables sociolingüísticas como: edad, sexo y lugar de procedencia, entre otras, cuya relación está ligada directamente con la variable en proceso (estrategias de cortesía verbal). Para realizar el análisis, se elabora una herramienta de toma de datos que permite recoger información sobre la aparición y frecuencia de las diferentes variantes denominada *subcategoría*.

2. Población y muestra

El desarrollo de esta investigación vincula a ciento treinta (130) estudiantes de primer semestre de la asignatura Expresión Oral y Escrita de la Universidad de Boyacá, setenta y cinco

(75) mujeres y cincuenta y cinco (55) hombres. Sus proveniencias son de diversas partes del país, lo que implica la convergencia multicultural en estos contextos. Jóvenes y adultos de edades comprendidas entre los 17 y 25 años, de clase media (estratificación nivel 3) con nivel de instrucción universitario (en proceso).

La selección del corpus de la investigación se fundamenta en Hernández, Fernández, Baptista (2011) sobre muestreo no probabilístico, intencionado y sesgado; es decir, realizar la selección de la muestra deliberadamente, dado que, los sujetos poseen las características necesarias para la investigación, y no depende de la probabilidad, sino del proceso de toma de decisiones e intenciones dentro del asunto a desarrollar.

La selección de la muestra se hace de forma aleatoria, se toman los ciento treinta (130) estudiantes de la asignatura Expresión Oral y Escrita, y se les realizará un seguimiento a los estudiantes que envían entre tres, cinco o más correos electrónicos durante el semestre (dado que no todos los estudiantes envían con la misma frecuencia correos electrónicos). Y así, se determinan los treinta (30) correos electrónicos que se analizan y categorizan bajo los fundamentos teóricos propuestos por Brown y Levinson.

3. Técnicas de recolección de información

Según Bautista (2011, p. 162) “la observación es una técnica que consiste en detallar atentamente un fenómeno y registrar información para su posterior análisis; exige una actitud, una postura, y un fin determinado en relación con la cosa que se observa”. De acuerdo con lo anterior, la técnica empleada para llevar a cabo la investigación es *la observación*, puesto que consiste en la obtención de información mediante la percepción intencionada, selectiva, ilustrada e interpretativa de un fenómeno determinado, en este caso las estrategias de cortesía verbal que

emplean los estudiantes a la hora de redactar un correo electrónico. (Cabe resaltar que la observación y el seguimiento continuo se realiza en cada correo electrónico).

Encuesta sociométrica: teniendo en cuenta a Moreno (1998) la variabilidad y variedad de la lengua se ve influida por hechos sociales, la comunidad de habla, la comunidad idiomática y la comunidad lingüística las cuales afectan o influyen de cierto modo dentro del contexto situacional. Con la aplicación de la encuesta se busca conocer y determinar las variables sociolingüísticas de la población para identificar de qué manera estas inciden dentro de su discurso.

4. Fases de la investigación

4.1 Fase diagnóstica. Los docentes investigadores elaboraron un plan de trabajo incluyendo las fases del proceso y los pasos a seguir en cada una de ellas. Inicialmente, se definió el tema y la población sobre el cual se llevaría a cabo la investigación. Luego, se plantearon unos objetivos y una pregunta problema con base en los cuales se elaboró un anteproyecto. Asimismo, se realizó una revisión detallada a la teoría que fundamenta lo planteado en el anteproyecto y que soporta las etapas de la investigación. A continuación, se diseñó una encuesta dirigida a los estudiantes (población), atendiendo a los objetivos propuestos y así recolectar información que soporte aspectos sociolingüísticos acerca de la muestra de investigación; cabe aclarar que para poder hacer la selección de la muestra de investigación se le pidió a los estudiantes que conforman el grupo de la asignatura expresión oral y escrita diligenciar un consentimiento informado, en el cual ellos autorizan a los docentes investigadores acceder a sus correos electrónicos sin ningún problema (Anexo A) claro está que cumpliendo toda la normatividad que esto requiere.

El tema de investigación surge como resultado de un diálogo continuo con los docentes de Expresión Oral y Escrita en relación con los correos electrónicos que enviaban los estudiantes. Durante dos años y medio los profesores recibieron un número importante de correos electrónicos con igual número de intenciones (peticiones, excusas, halagos, cumplidos, reclamos, recomendaciones, sugerencias, entre otros.) Sin embargo, durante este lapso no se hizo ningún proceso investigativo. A través de la socialización de estas experiencias, empieza el cuestionamiento sobre el porqué de dichas emisiones discursivas, no solamente desde su estructura sino sus cargas semánticas, contextuales, ideológicas, culturales, etc. Al momento de iniciar con los estudios de maestría, se corrobora que este es un tema que se puede investigar y que es un terreno muy amplio por explorar, porque hace parte del diario vivir de docentes y estudiantes, y lo más importante que está mediado por el lenguaje.

Al ser conscientes, de que los correos electrónicos no solo están constituidos por actos de habla (intenciones de los interlocutores al comunicar) sino que estas emisiones discursivas virtuales, a su vez, contienen usos de estrategias de cortesía (distancia social entre los interlocutores por diferentes factores) este hecho lo convierte en problema que requiere ser investigado.

Se implementó una prueba piloto con el fin de iniciar la selección del corpus. Para ello, se hizo un seguimiento continuo a cada estudiante que conforma el grupo de la asignatura Expresión Oral y Escrita, con el propósito de determinar cuántos y con qué frecuencia los estudiantes envían correos electrónicos a sus docentes durante el semestre académico.

4.2 fase 2: variables sociométricas. En esta fase, se aplicó la encuesta sociodemográfica (Anexo B) que fue dirigida a los estudiantes de primer semestre de la asignatura Expresión Oral y Escrita de la Universidad de Boyacá, compuesta por once (11) preguntas, (7) cerradas

(3,6,7,8,9,10,11) y tres (3) abiertas (1,2,4,5) con el fin de identificar y analizar los factores sociolingüísticos de los estudiantes y así determinar los efectos sobre el mismo. El corpus se clasificó según las variables de presagio (edad, sexo y lugar de procedencia), cuya relación con la variable de proceso (estrategias de cortesía en la interacción escrita) pretendemos analizar.

4.3 Fases 3: diseño y aplicación de la matriz. En esta fase, se recolectó el corpus de la investigación que permitió la validación de la información. Se evidenció el uso de estrategias de cortesía y se acudió a la elaboración de una matriz (tabla de categorías), la cual se aplicó en una situación contextual específica. Este procedimiento sirvió para que los datos reunidos fueran más confiables gracias a lo hallado en la recolección. Cabe aclarar que, en el proceso de análisis de la información recolectada, se encontraron generalidades dentro de los correos electrónicos como: carencia ortográfica, repetición de palabras, sintaxis, entre otros; a pesar de no ser objeto de estudio es notorio que los estudiantes poseen problemas escriturales que afectan aspectos estructurales y gramaticales dentro de su discurso. Para el desarrollo de esta fase, se aplicaron los siguientes instrumentos:

Tabla de las categorías de análisis: se tuvieron en cuenta las categorías de la cortesía lingüística (cortesía positiva y negativa) de Brown y Levinson que surgen de los aportes teóricos; estas se organizaron y de acuerdo con sus perspectivas y lo hallado en la observación de los correos electrónicos que conforman la muestra de investigación surgen las subcategorías (creadas por los investigadores a partir de la información recolectada) que orientaron a la interpretación de la información.

Lo anterior se implementa con el fin de conseguir un conocimiento más sólido y concreto por parte de los participantes, para alcanzar el desarrollo de los objetivos de la investigación, encaminados a la identificación, al reconocimiento y a la determinación de las estrategias de la

cortesía verbal inmersas en la comunicación escrita entre estudiante- docente de la asignatura expresión oral y escrita de la Universidad de Boyacá.

Categorías de análisis: el uso de estrategias de cortesía verbal en la escritura de los estudiantes es evidente, ya que en ellos lo fundamental es lograr su objetivo. Las subcategorías que se nombran a continuación y que son analizadas en el corpus, han sido definidas por los autores teniendo en cuenta los fundamentos teóricos y lo hallado en los correos electrónicos:

Tabla de categoría 1: Cortesía positiva

	TIPO	MANIFESTACIÓN DE LA CORTESÍA
ESTRATEGIAS DE CORTESÍA	CORTESÍA POSITIVA	<ul style="list-style-type: none"> • El cumplido: por sus características físicas. • Felicitación: por el día del docente • Agradecimiento: por la labor docente, por los conocimientos compartidos, por la enseñanza, etc. • El saludo: formas expresivas de tratamiento.

Fuente: Los autores

Tabla de categorías 2: Cortesía Negativa

	TIPO	MANIFESTACIÓN DE LA CORTESÍA
ESTRATEGIAS DE CORTESÍA	CORTESÍA NEGATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Peticiones: para subir notas, aprobar la materia, asignación de trabajo, solicitar favores, etc. • Disculpas: falsificación de excusas médicas, falta de compromiso con la asignatura, entrega extemporánea de trabajos, etc. • Excusas: por la inasistencia a clase, por no entregar trabajos. • Suplicas y auto humillación: pedir al docente pasar la materia, para la presentación de trabajos. • Solicitud: prórroga de trabajos, flexibilidad en la manera de calificar, sugerencia. • Acusación: modo de calificación del docente.

Fuente: Los autores

En las tablas anteriores se presenta el tipo de cortesía y las manifestaciones correspondientes para llevar a cabo el análisis de los correos electrónicos y, así, determinar con qué intención los estudiantes usan cada estrategia de cortesía verbal dentro de su discurso. La clasificación de las manifestaciones de cortesía verbal que se especifican en las tablas

anteriormente señaladas son las más reiterativas en los correos electrónicos que envían los estudiantes; una vez hecha la selección de la muestra se determina que los estudiantes continuamente están haciendo solicitudes, pidiendo notas adicionales, ofreciendo disculpas, exaltando la labor del docente, juzgando su forma de calificar, etc. Estrategias lingüísticas de este tipo son las que conforman la malla de análisis y en las cuales se presentan las diferentes formas de cortesía verbal (positiva y negativa) que usan los estudiantes de Expresión Oral y escrita para salvaguardar su imagen, así como la de su docente y por ende mantener una relación cordial dentro del ambiente educativo.

CÁPITULO TRES

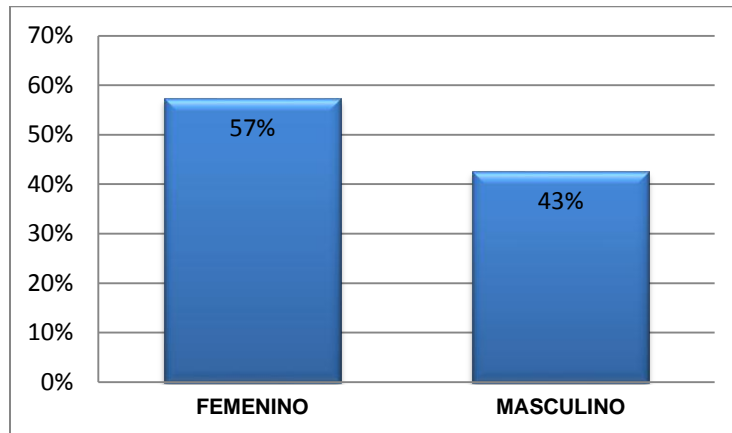
RESULTADOS

En este apartado se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de la investigación. En primer lugar, se señalan los resultados de la encuesta sociodemográfica que están acompañados de gráficas estadísticas para reflejar visualmente el significado de los porcentajes y complementarlo con el análisis que se describe. En segundo lugar, se realiza un análisis integral de los correos electrónicos para identificar las generalidades encontradas a lo largo de la selección; cabe aclarar que, a pesar de que las generalidades no son objeto de investigación es necesario reconocerlas y tenerlas en cuenta en el momento del análisis. Finalmente, junto con la matriz de categorías establecidas, las cuales se relacionan con cortesía positiva y negativa, que subyacen del seguimiento del estudio de los correos electrónicos y las variables sociodemográficas se determina y analiza las estrategias de cortesía que más usan los estudiantes dentro de su discurso.

Etapa 1: Resultados y análisis de la encuesta.

En relación con las edades de los grupos encuestados, se identificó que los estudiantes de Medicina, Enfermería y Fisioterapia se encuentran entre 18 y 20 años, entre tanto, los discentes de ingeniería Mecatrónica e Ingeniería Industrial, su rango de edad oscila entre 17 y 18 años. De acuerdo con Moreno (1998) la edad juega un papel importante puesto que relacionada con la variable nivel de educación permite identificar el grado de madurez de los encuestados y el proceso de adquisición de conocimientos, es decir, formas de expresión, vocabulario, normatividades escriturales, entre otros.

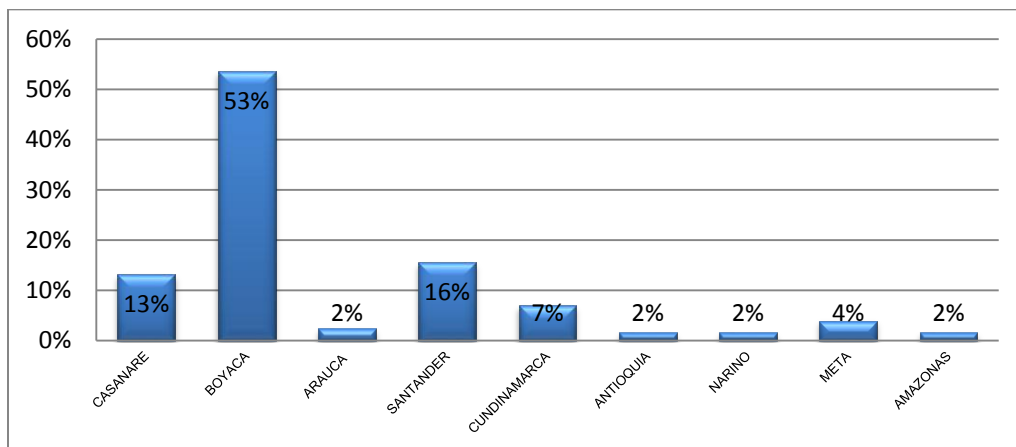
Gráfico 1: Género



Fuente: los autores

En lo que respecta a la variable género, se evidencia que gran parte de estos programas académicos están conformados por mujeres, con un predominio del 57% frente al 43% que corresponde a los hombres. La presencia de hombres y mujeres dentro de los programas académicos en la mayoría de los casos está determinada por dichos programas, por ejemplo, en ingeniería mecatrónica, hay mayor número de hombres, comparado con estudiantes de programas académicos como enfermería donde hay prevalencia del género femenino.

Gráfico 2: ¿Cuál es su lugar de procedencia?



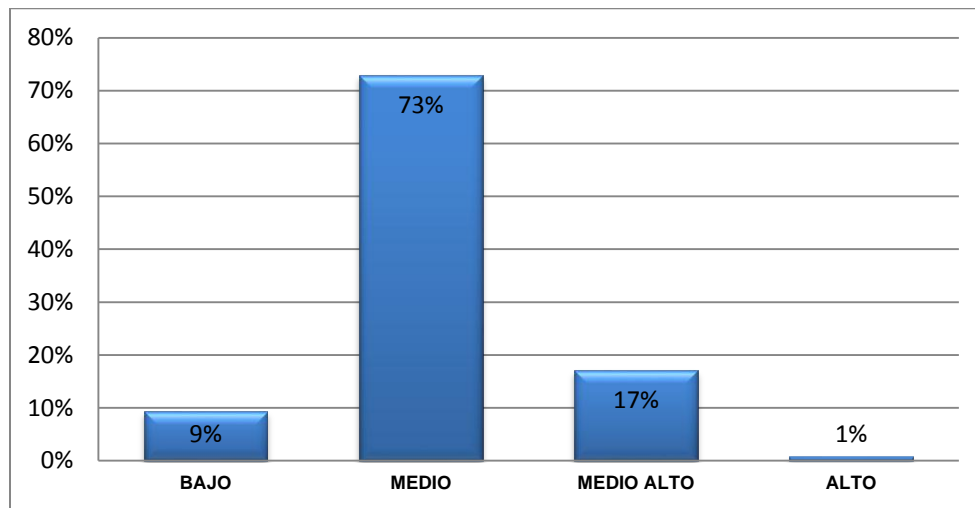
Fuente: los autores

En cuanto el lugar de procedencia es evidente la multiculturalidad que existe en los grupos de Expresión Oral y Escrita de la universidad de Boyacá en sus distintos programas académicos, pues es común que lleguen alumnos de distintas partes del país; la encuesta aplicada muestra que hay una prevalencia del departamento de Boyacá, seguido del de Santander y Casanare.

En lo que respecta al análisis del lugar de procedencia el 53% de los estudiantes refieren pertenecer al departamento de Boyacá, seguido por un 16% perteneciente al departamento de Santander, un 13% al departamento de Casanare, un 7% al departamento de Cundinamarca, un 4% al departamento del Meta y finalmente un 2% a los departamentos de Nariño, Arauca, Antioquia y Amazonas.

Teniendo en cuenta a Moreno Fernández (1998) el lugar de procedencia permite identificar el vínculo con las hablas habituales de cada lugar de origen, el uso bilógico de la lengua y ejemplos de comunidades identificadas por su habla (grupos indígenas, gitanos, etc.). Dada la diversidad de procedencia hallada en el análisis de la encuesta aplicada es evidente que la forma de expresión de cada estudiante se ve influenciada por su lugar de origen, ya que muchos de ellos a la hora de escribir y de hablar hacen uso de palabras coloquiales y propias de su contexto sociodemográfico.

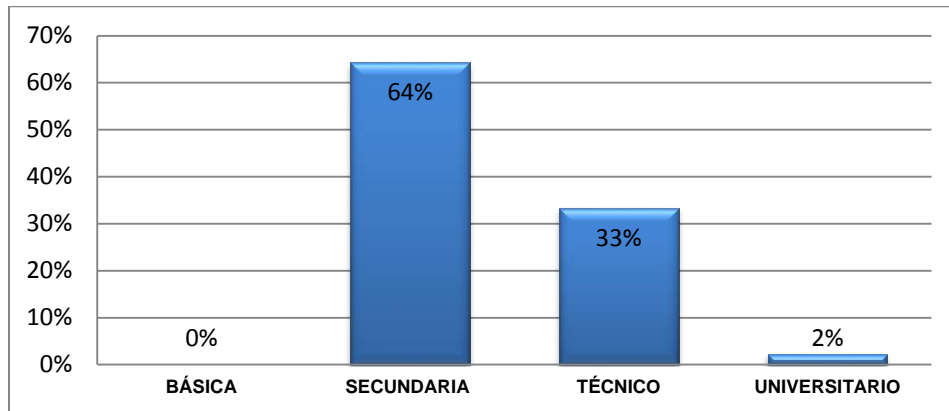
Gráfico 3: ¿Cuál es su nivel de estratificación?



Fuente: Los autores

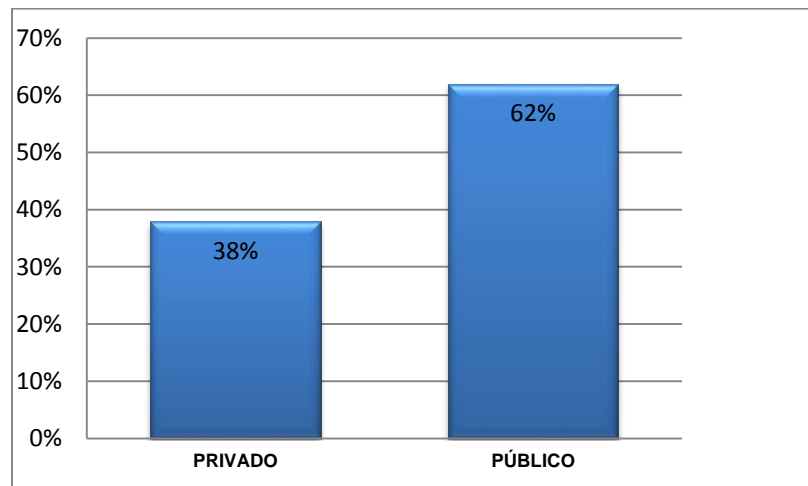
De acuerdo con los resultados sobre el nivel de estratificación, el 73% de los estudiantes pertenece a un nivel de estratificación medio, seguido de un 17% que afirma pertenecer a un nivel medio alto, un 9% a nivel de estratificación bajo y un 1% a nivel de estratificación alto. El nivel de estratificación de los estudiantes permite conocer el léxico propio de algunos grupos, dialectos, sociolectos, la jerga juvenil, vocabulario o léxico básico, disponible y fundamental para los estudiantes (Moreno, 1998).

Gráfico 4: ¿Cuál es su nivel de escolaridad?



Fuente: Los autores

Gráfico 5: ¿La terminación de sus estudios de bachiller fue de un colegio perteneciente al sector?

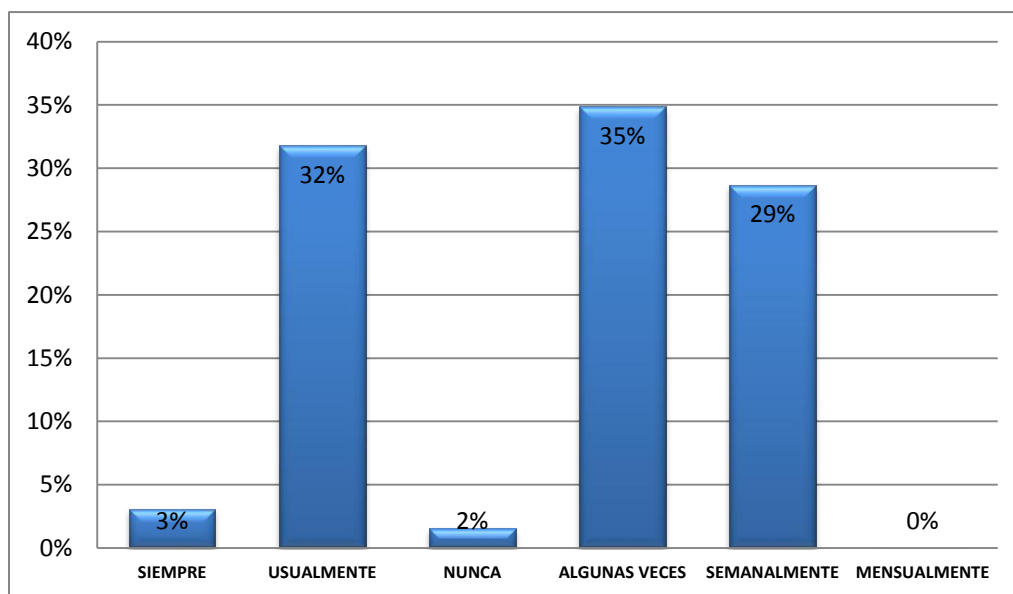


Fuente: Los autores

En lo que respecta al nivel de escolaridad (gráfico 4) el 64% de los estudiantes afirma haber finalizado su nivel de escolaridad secundaria; el 33% de los estudiantes anteriormente realizó un técnico académico y el 2% hizo estudios académicos de nivel universitario. La mayoría de los estudiantes encuestados asegura haber culminado su bachillerato en instituciones educativas públicas con un 62%, y con un 38% afirma haber finalizado su bachillerato en instituciones educativas de carácter privado. Según Moreno Fernández (1998) el nivel de

educación permite identificar el prestigio y el código restringido con el que cuentan los sujetos objeto de estudio, dado que el nivel de instrucción de un estudiante que acaba de ingresar a la universidad es totalmente diferente a los que anteriormente han finalizado técnicos o carreras universitarias (puesto que su código de escritura previamente ha sido elaborado y estructurado).

Gráfico 6: ¿Con qué frecuencia envía correos electrónicos a sus docentes?

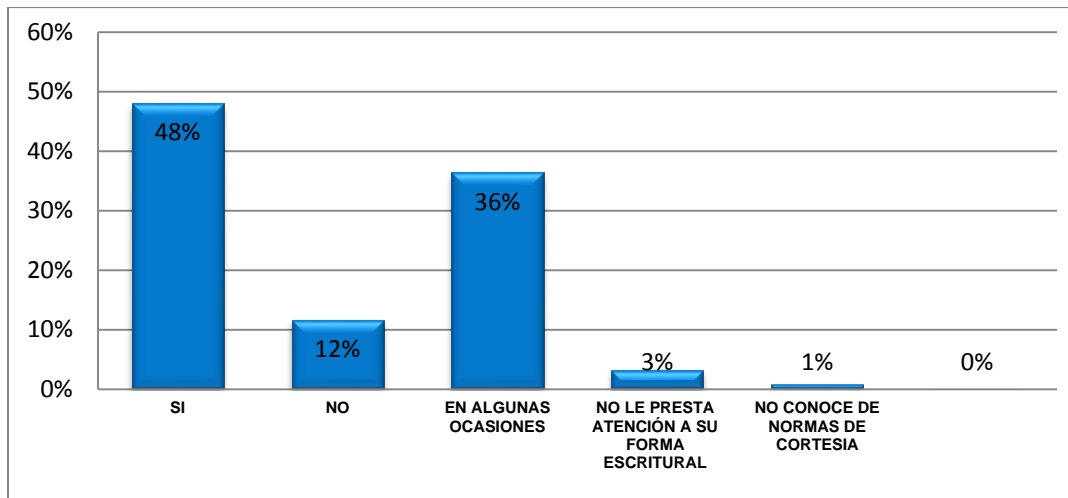


Fuente: Los autores

La constancia en los envíos de correos electrónicos por parte de los estudiantes a sus docentes se evidencia durante todo el semestre académico, debido a que el correo electrónico es el medio de comunicación directo con sus profesores. La mayor parte de la población objeto de estudio afirma con un 35% que durante el semestre algunas veces realizan envíos de correos electrónicos. El 32% de los estudiantes aseguran que usualmente envían correos electrónicos a sus docentes durante el periodo académico; el 29% de los encuestados afirman que semanalmente están en contacto con sus docentes por medio de los correos electrónicos, el 3%

de los estudiantes siempre realizan envíos de correos electrónicos durante el semestre y el 2% nunca realizan envíos de correos electrónicos a los maestros.

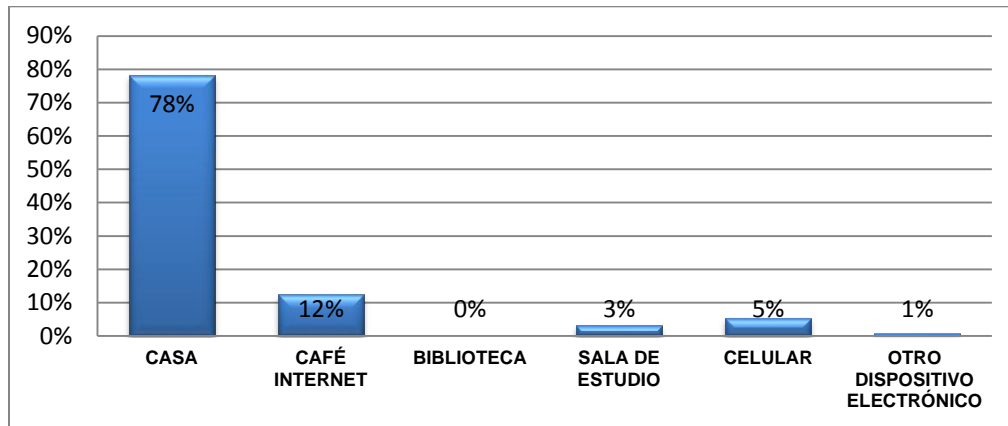
Gráfico 7: ¿Considera que usted es formal a la hora de redactar un correo electrónico?



Fuente: Los autores

En relación con el aspecto formal, al momento del envío de los correos electrónicos, el 48% de los estudiantes aseguran que sí tienen en cuenta aspectos formales a la hora de redactar y enviar correos electrónicos. El 12% de los estudiantes afirman no ser cordiales en su forma escritural, el 3% de los encuestados aseguran no prestarles atención a estos elementos de formalidad y cordialidad y el 1% afirma desconocer las normas de cortesía para enviar un correo electrónico.

Gráfico 8: ¿Regularmente desde qué lugar usted envía sus correos electrónicos a sus docentes?



Fuente: Los autores

En lo referente al lugar desde donde se envían los correos electrónicos la mayoría de los encuestados coincide que lo hace desde su casa con un 78%, seguido de un café internet con un 12%, desde el celular con un 5% y desde su celular con un 5%. El lugar de envío de los correos electrónicos es necesario identificarlo dado que aspectos como la tranquilidad, la comodidad, la facilidad, entre otros, influyen en la forma escritural de cada persona.

Etapas 2: Análisis e interpretación de las generalidades halladas en los correos electrónicos.

El análisis general que se le realizó a cada uno de los correos electrónicos pertenecientes a la muestra de estudio, se pudo evidenciar que un gran porcentaje de los correos enviados, tienen como finalidad la petición de alguna situación académica y la solución de inquietudes; por ejemplo, el hecho de no haber comprendido un trabajo, preguntar si hay clase, pedir permiso para no asistir o por no haber ido a clase, solicitar una décima adicional, pedir ayuda para no perder la materia, postergación de un trabajo, entre otros.

Durante el semestre académico es muy frecuente que los docentes de Expresión Oral y Escrita reciban correos electrónicos con un sinnúmero de propósitos, sin embargo, es evidente que cuando se acerca la finalización de los cortes (fechas en las cuales se deben subir las notas al Sistema Integrado de Información de la Universidad de Boyacá) hay un incremento notable en el envío de correos electrónicos.

De manera general, se pudo evidenciar que el 95% de los correos electrónicos presentan falencias de sintaxis, gramática, morfología, repetición, tautologías, ortografía, etc. Pareciera que el estudiante no es consciente o por lo menos no le presta atención a este aspecto fundamental de la lengua. Se puede apreciar que el alumno tiende a escribir como habla, de hecho, hay correos electrónicos que los redactan a manera de diálogos. Aunque esta investigación no se ocupa de factores estructuralistas o gramaticales, sí es importante reconocer que se identificaron, pues, dejarlos a un lado sería muy cuestionable desde nuestra posición como estudiosos del lenguaje.

La mayoría de alumnos cuando envía correos a sus docentes completan la casilla asunto, aunque muchas veces este no tenga que ver nada con el contenido, por ejemplo, hay correos electrónicos que tiene como asunto “Parcial del 40” sin embargo, en su contenido están solicitando una décima. Generalmente, muchos alumnos envían los correos los fines de semana, habitualmente en horas de la noche.

En relación con la forma de saludo, un número significativo de discentes lo hace desde la formalidad, es decir, tomando como referente la relación que se da entre docente - estudiante. Algunos de ellos son muy carismáticos en su forma de saludar, pues utilizan expresiones como “apreciado, querido, encantadora, profesora o profesor, etc.”, claro, este número es muy

reducido, la mayoría tiene en cuenta la distancia social que se da dentro del contexto. Cuando se despiden lo hacen de manera muy formal, algunos acuden a su parte espiritual o religiosa, por ejemplo, en enunciados como “Dios le bendiga”.

Otro aspecto importante es la extensión de los correos electrónicos, un alto porcentaje de los escritos están compuestos entre uno y dos párrafos; pocos difieren de esta extensión. Casi todos los correos electrónicos cumplen con la estructura de este tipo de textos: el asunto, el saludo, el cuerpo, despedida y firma.

Etapas 3: análisis e interpretación del corpus seleccionado

Este apartado inicia con la interpretación del corpus seleccionado, teniendo en cuenta las estrategias de cortesía propuestas por Brown y Levinson (estrategias de cortesía positiva y negativa) así como también los actos que amenazan tanto la imagen positiva y negativa del estudiante. Es muy probable que en un mismo correo electrónico se encuentren las dos clases de estrategias de cortesía descritas anteriormente.

Para el análisis de cada correo electrónico se toman algunos fragmentos (oraciones) que dan cuenta de las estrategias de cortesía verbal empleadas por los estudiantes, todo anterior con el objeto de soportar las categorías establecidas y comprobar la pregunta problema planteada en esta investigación. También se presenta una interpretación general de cada correo electrónico para inferir la verdadera intención con la que el estudiante envía su discurso virtual.

Participante número 1

Edad: 18 años



Género: masculino


Lugar de procedencia: Meta

Fecha de envío: 16 de mayo de 2017

Hora: 4:47 pm

Resumen  Recibidos x

 16 may. 

para mí 

Buenas tardes profesor

El presente correo es para adjuntar resumen de la filosofía del hambre tan y lo acordado en clase.

Agradezco su atención

Feliz tarde.

Este correo electrónico cuenta con los parámetros básicos para este tipo de discursos. El estudiante tiene como propósito hacerle saber al docente sobre el envío de un compromiso académico. De acuerdo con Leech (1983) hay acciones prácticas indiferentes a la cortesía, como es el hecho de informar, anunciar, afirmar, etc. En el correo electrónico se evidencia que el estudiante no usa estrategias de cortesía, sino las que considera pertinentes, saludo elaborado con actitud generosa frente a su oyente y despedida, a lo largo de su discurso el alumno mantiene una conversación de buenos deseos con su docente. Al afirmar, *El presente correo es para adjuntar*

resumen de la filosofía del hambre tan y lo acordado en clase, es un acto directo el cual alude a la verdad y lo que le interesa al estudiante es informarle al docente que ya entregó el trabajo.

Participante número 1

Edad: 18 años

Género: masculino

Lugar de procedencia: Meta

Fecha de envío: 21 de mayo de 2017

Hora: 9:36 am

Corrección del resumen Recibidos x  

@ 21 may. ☆  

para mí

Buenos días estimado docente

El presente correo es para la entrega del resumen, ya como se había hablado respecto a mi plagio, me puse a reflexionar en estos que eso no me lleva a nada bueno, si no hacer trampa, de acuerdo a lo acordado en la clase los dos le envié por este medio mil disculpas y que tenga en cuenta el resumen enviado, ya que el otro resumen hay plagio por favor no tener en cuenta, este resumen va 0% plagio, pero si cite unas ideas del autor.

Att: un estudiante arrepentido

Gracias por su atención

feliz día

Si se compara el correo anterior con este se puede notar que este presenta mayor número de estrategias de cortesía, y se debe a que el estudiante contrajo una deuda con el docente, pues en la entrega del ensayo anterior el estudiante había cometido plagio. Por ejemplo, el saludo, *Buenos días estimado docente*, es un acto expresivo, independientemente que atente con el aspecto social de relación de poder entre docente y estudiante. Asimismo, hay una transgresión

en la máxima de calidad en donde el estudiante es irónico y a la vez trata de dar solución a su falta.

De igual forma, hay un arrepentimiento que lo manifiesta por medio de la auto-humillación sobre su falta cometida *ya como se había hablado respecto a mi plagio, me puse a reflexionar en estos que eso no me lleva a nada bueno, si no hacer trampa*, y se arrepiente de haberlo hecho, por ejemplo, *mil disculpas* poniendo en juego su imagen negativa (estrategias de cortesía negativa). Finalmente, se despidió ratificando su posición frente a la falta cometida *Att: un estudiante arrepentido*, dicha afirmación manifiesta un acto de habla impositivo, puesto que el estudiante considera que al haber aceptado su falta cometida y al usar ese tipo de terminología, el docente aceptará sus justificaciones y causará sentimiento en él.

Participante número 2

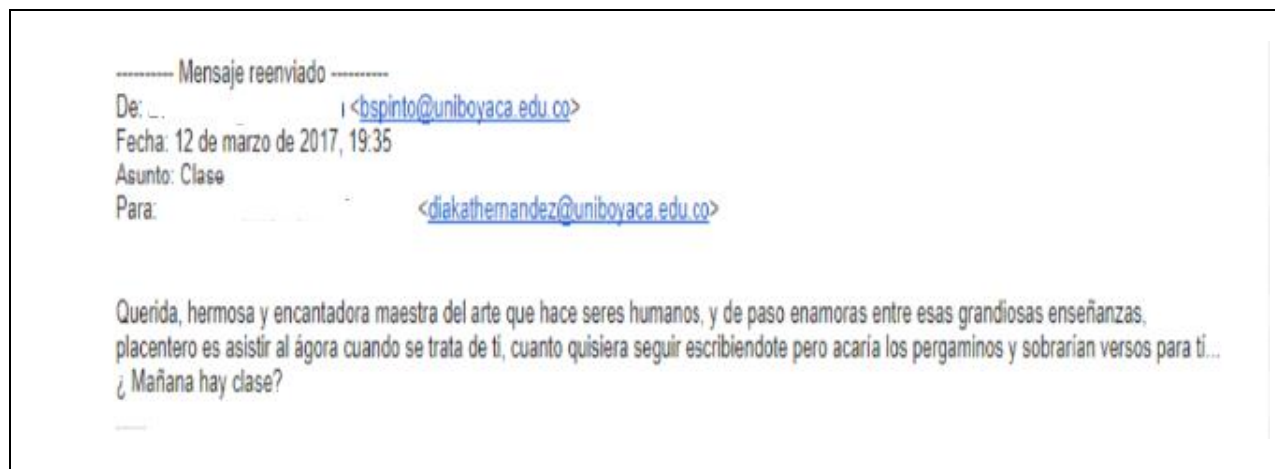
Edad: 18 años

Género: Masculino

Lugar de procedencia: Maní- Casanare

Fecha de envío: 12 de marzo de 2017

Hora: 19:35 pm



En este correo electrónico el estudiante quiere exaltar la imagen positiva de su docente. Las estrategias de cortesía que usa se orientan hacia la imagen del interlocutor. *Querida, hermosa y encantadora maestra del arte que hace seres humanos, y de paso enamoras entre esas grandiosas enseñanzas.* De acuerdo con Brown y Levinson los halagos y los cumplidos son estrategias de cortesía que refuerzan la imagen positiva del oyente. Además, se puede catalogar como un acto de habla expresivo pues el estudiante le manifiesta a su profesora sus emociones y sentimientos no solo por lo que hace sino por lo que es. *Placentero es asistir al ágora cuando se trata de ti, cuanto quisiera seguir escribiendote pero acaría los pergaminos y sobrarian versos para ti ...* Igualmente, el acto expresivo amenaza de manera implícita la imagen positiva del estudiante porque sus sentimientos o emociones quedan expuestos a la consideración o a la valoración de su profesora y aún más cuando existe distancia social entre el hablante y el oyente.

De acuerdo con el factor interaccional de poder relativo que existe entre los interlocutores, no es un elemento que interfiera en el uso de estrategias de cortesía verbal; y esto se debe a que previamente se han dado interacciones directas entre los interlocutores (encuentros pedagógicos) que le permiten al estudiante manifestar estos discursos. En relación con el grado de imposición del acto en sí, se puede catalogar como bajo, pues, el hablante lo que desea saber

es si el próximo día habrá clase. Sin embargo, todo ese número de estrategias de cortesía positiva (halagos y cumplidos) se diluye al hacer la pregunta *¿mañana hay clase?* Dado que la fuerza ilocucionaria del acto de habla no es exaltar la forma de enseñar o la belleza de la docente sino ocultar una intención que consiste en la posibilidad que la profesora no haga clase el día siguiente.

Participante número 2

Edad: 18 años

Género: Masculino

Lugar de procedencia: Maní- Casanare

Fecha de envío: 8 de febrero de 2017

Hora: 19:35 pm

De: [<bspinto@uniboyaca.edu.co>](mailto:bspinto@uniboyaca.edu.co)
Fecha: 8 de febrero de 2017, 16:02
Asunto: trabajo ÉTICA
Para: [<djakatherandez@uniboyaca.edu.co>](mailto:djakatherandez@uniboyaca.edu.co)

profesora la saludo deseándole los mejores éxitos, alegrías y bendiciones para usted en lo que resta de la semana sin olvidar su hermosa sonrisa y cada día sea más brillante.

De entre tantas dudas que tengo del trabajo asignado en lo que a la materia respecta, rescato una y es: ¿se deben responder todas y cada una de las preguntas que allí se plasman?

Espero una pronta respuesta para continuar con la solución del mismo, agradezco mucho su comprensión.

En este correo electrónico el estudiante le expresa los buenos deseos a su docente.
Profesora la saludo deseándole los mejores éxitos, alegrías y bendiciones para usted en lo que

resta de la semana sin olvidar su hermosa sonrisa y cada día sea más brillante. Actos de habla de este tipo se apoyan en el uso de estrategias de cortesía positiva, por ejemplo, el hablante debe presuponer y manifestar que conoce y se preocupa por los deseos del oyente. (Brown y Levinson, 1987). Este correo electrónico tiene como propósito, que la docente le despeje una duda al estudiante en relación con un compromiso académico asignado. Sin embargo, expresiones como *Espero una pronta respuesta para continuar con la solución del mismo* son actos amenazadores de la imagen negativa de la oyente, pues la condiciona para que responda la inquietud del estudiante. El emisor para amortiguar la amenaza de la imagen positiva de la oyente lo compensa con un acto en el cual deja ver que su intención no es incomodar a su profesora cuando dice *agradezco mucho su comprensión.*

Participante número 3

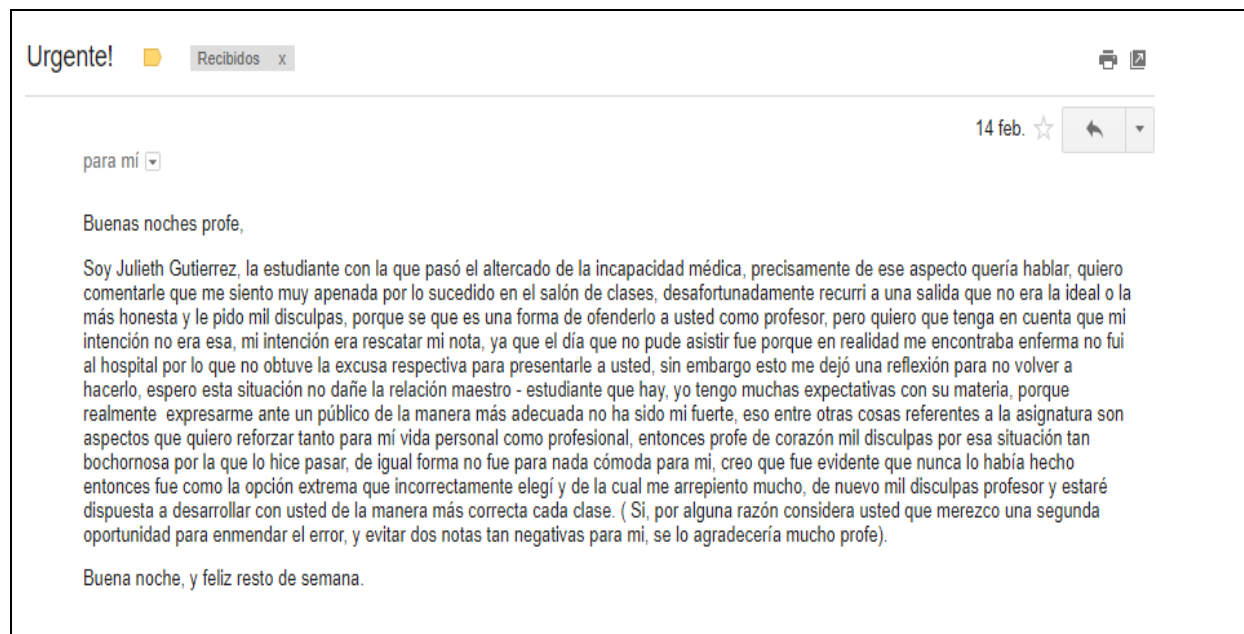
Edad: 19 años

Género: femenino

Lugar de procedencia: Santander

Fecha de envío: 14 de febrero de 2017

Hora: 9:15 pm



En el mensaje se evidencia que la estudiante inicia con un saludo temporal *Buenas noches*. Respeto una de las normas básicas de cortesía ya que hablante que no salude es considerado como descortés o maleducado. Posteriormente se puede ver que la alumna pone en juego su imagen positiva. Admite que cometió una falta grave como fue el hecho de falsificar una excusa médica. Siguiendo los postulados teóricos de Brown y Levinson, este correo puede analizarse desde una de las estrategias de cortesía negativa del hablante como lo es *la disculpa*. Aquí, es notorio que es un acto de habla expresivo por el cual el estudiante manifiesta su preocupación y arrepentimiento por la falta cometida. El acto de disculparse es en sí una estrategia que el interlocutor usa para mantener el equilibrio de las relaciones interpersonales entre el hablante – oyente (Haverkate, 1994). Por ejemplo: *espero esta situación no dañe la relación maestro - estudiante que hay*.

La disculpa posee una serie de características que se pueden identificar en el correo electrónico. En primer lugar, se encuentra el hecho de admitir que se cometió una falta *quiero*

comentarle que me siento muy apenada por lo sucedido en clase; en segundo lugar, la no intencionalidad de hacer el acto, pero quiero que tenga en cuenta que mi intención no era esa, mi intención era rescatar mi nota; en tercer lugar, presenta la justificación a la falta el día que no pude asistir fue porque en realidad me encontraba enferma no fui al hospital por lo que no obtuve la excusa respectiva para presentarle a usted; en cuarto lugar se encuentra la manifestación de que la falta no se volverá a repetir, sin embargo esto me dejó una reflexión para no volver a hacerlo, en quinto lugar, el hecho de la promesa compensatoria, de nuevo mil disculpas profesor y estaré dispuesta a desarrollar con usted de la manera más correcta cada clase y en sexto lugar se encuentra los actos reparadores de la imagen positiva del hablante creo que fue evidente que nunca lo había hecho entonces fue como la opción extrema que incorrectamente elegí y de la cual me arrepiento mucho. Finalmente, la estudiante recurre a la inculpación entonces profe de corazón mil disculpas por esa situación tan bochornosa por la que lo hice pasar.

Otra estrategia de cortesía es *la petición* que la estudiante hace al final de su correo electrónico *Si, por alguna razón considera usted que merezco una segunda oportunidad para enmendar el error, y evitar dos notas tan negativas para mí, se lo agradecería mucho profe.* Este acto de habla pone en juego la imagen positiva de quien emite el mensaje, y de paso atento contra la imagen negativa de quien lo recibe, sin embargo, no supone que el docente esté dispuesto a realizar la acción, este es un ejemplo de cortesía negativa.

Finalmente, es evidente que la estudiante usa las estrategias de cortesía poniendo en juego su imagen positiva para salvaguardar la de su interlocutor. Sin embargo, este correo electrónico ofrece otra perspectiva de análisis, pues, la verdadera intención de la estudiante no está precisamente en el ofrecimiento de la disculpa, sino que es notorio que todas las estrategias de

cortesía que usa conducen a un propósito específico, el cual consiste en tratar de convencer al docente para que le permita presentar los compromisos académicos.

Participante número 3




Edad: 19 años




Género: femenino

Lugar de procedencia: Santander

Fecha de envío: 22 de mayo de 2017

Hora: 8:30 pm

ARTICULO - CORRECCION  Recibidos x  

para mí  22 may. ☆  

Buenas noches profesor,

A continuación le adjunto, el archivo referente al artículo ya corregido.

Buen inicio de semana.

Al hacer un análisis entre los dos correos electrónicos que envió la misma estudiante, se puede ver que hay una disminución notable en cuanto al uso de las estrategias de cortesía; esto permite inferir que cuando mayor es el coste para el oyente, menor debe ser el uso de las estrategias por parte del hablante para lograr la eficacia comunicativa.

Este enunciado cumple con las normas básicas para su envío: asunto, saludo, cuerpo y firma. El saludo es temporal y muestra la distancia social que existe entre los interlocutores. El mensaje da cuenta de un acto de habla asertivo con acciones que son indiferentes a la cortesía y esto se da porque no hay un desequilibrio entre el coste - beneficio para esta situación comunicativa específica, es decir, una emisión discursiva sin estrategias de cortesía (Leech, 1983). A la estudiante, a través de su enunciado, lo que importa es dar cumplimiento con un compromiso asignado, por ejemplo: *A continuación le adjunto, el archivo referente al artículo ya corregido*. En este correo electrónico lo más importante es la eficacia en la comunicación, pues no hay más información de la requerida. Discursos como estos son los que bien describe Grice (1975) como la máxima de cantidad. Según el autor tiene su fundamento porque el exceso o carencia de información podría hacer pensar o inferir al oyente que hay algún tipo de intencionalidad concreta en dicha irregularidad informativa.

Finalmente, la estudiante cierra la emisión discursiva con *Buen inicio de semana*, esta expresión tiene doble connotación; en primer lugar, cierra la conversación y funciona como despedida, en segundo lugar, es una estrategia de cortesía positiva en la cual el estudiante se muestra cooperativo con el docente, dándole a entender que sus propios deseos los comparte con su interlocutor.

Participante número 4




Edad: 20 años

Género: Femenino

Lugar de procedencia: Chiquinquirá- Boyacá

Fecha de envío: 15 de marzo de 2017

Hora: 9:25 am

<dpporrass@uniboyaca.edu.co>   

para mí ▾

BUENOS DIAS

PROFESOR YIME

PROFESOR LE ESCRIBO ESTE CORREO PARA AGRADECERLE SUS ENSEÑANZAS Y ESFUERZOS POR AYUDARME A ENTENDER, EL HABER PERDIDO SU MATERIA ME AFECTO MUCHO Y PERDÍ LA OPORTUNIDAD DE CONTINUAR CON UN SUEÑO, PERO DESAFORTUNADA-MENTE ME TOCO ESCOGER Y CON ESTA SITUACIÓN ES DIFÍCIL DE CONSEGUIR TRABAJO AUN CON RESPONSABILIDADES; DE CORAZÓN Y DE LA MANERA MAS RESPETUOSA LE AGRADEZCO PROFESOR DIOS LA BENDIGA Y LA SANGRE DE CRISTO LA CUIDE.
DISCÚLPEME EL ATREVIMIENTO
FELIZ DÍA MUCHAS GRACIAS

Este correo electrónico, presenta varias manifestaciones de cortesía, por ejemplo, la expresión *PROFESOR LE ESCRIBO ESTE CORREO PARA AGRADECERLE SUS ENSEÑANZAS Y ESFUERZOS POR AYUDARME A ENTENDER*. Estos discursos hacen parte de estrategias de cortesía positiva; el cumplido y el agradecimiento. De acuerdo con Haverkate (1993) funcionan como medio de cortesía cuando se realiza un acto de habla que amenaza la imagen positiva del oyente como vemos en el ejemplo: *EL HABER PERDIDO SU MATERIA ME AFECTO MUCHO Y PERDÍ LA OPORTUNIDAD DE CONTINUAR CON UN SUEÑO*. Lo que se puede notar es que es una acusación la cual es un acto amenazador para la imagen positiva del docente, lo acusa que por su culpa se ha frustrado su futuro, además no solo el de ella sino el de su familia. Después la estudiante emplea una acción reparadora *DE CORAZÓN Y DE LA*

MANERA MAS RESPETUOSA LE AGRADEZCO PROFESOR, para tratar de atenuar los enunciados anteriores que son inminentemente descorteses. Se despide empleando una estrategia de cortesía negativa cuando dice *DISCÚLPEME EL ATREVIMIENTO*, allí su intención es la de no invadir el territorio de su interlocutor.

Finalmente, el mensaje presenta una doble intención en su contenido. Por un lado, la estudiante agradece al docente su esfuerzo por enseñarle, pero a la vez lo acusa de ser el responsable de la pérdida de la materia y de haberle quitado la oportunidad de ser profesional. En este sentido, no se puede saber con seguridad, si el agradecimiento es por las enseñanzas o más bien es una forma irónica de responsabilizarlo de frustrar sus aspiraciones de estudiar. Además, la expresión religiosa *DIOS LA BENDIGA Y LA SANGRE DE CRISTO LA CUIDE* deja ver el sentimiento con el que escribe que está cercano a la angustia a la desesperación.

Participante número 4

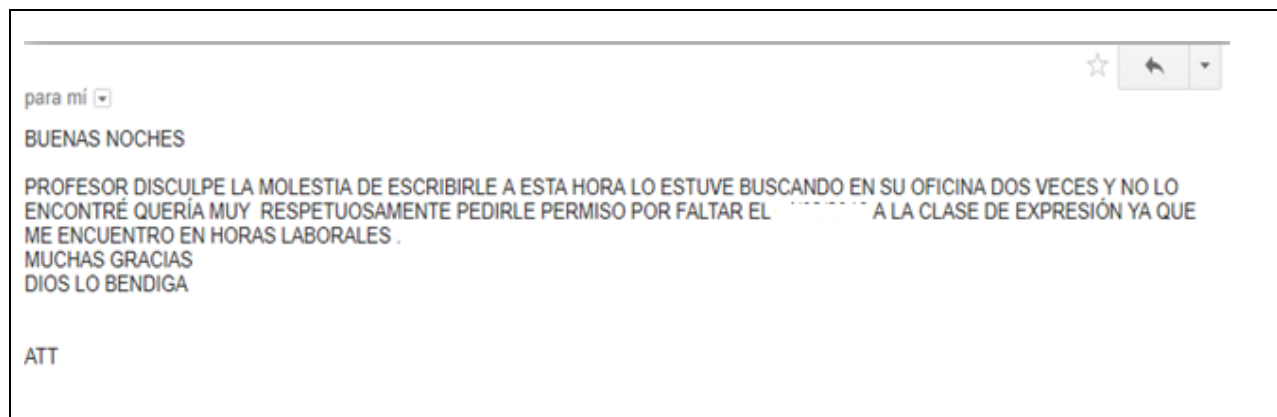
Edad: 20 años

Género: femenino

Lugar de procedencia: Chiquinquirá- Boyacá

Fecha de envío: 08 de mayo de 2017

Hora: 10:35 pm



En este correo electrónico la estudiante solicita permiso para insistir a una clase. A través de su discurso es evidente el uso de estrategias de cortesías negativa y positiva, por ejemplo, *PROFESOR DISCULPE LA MOLESTIA DE ESCRIBIRLE A ESTA HORA*. La estudiante le indica a su docente que no quiere invadir su territorio, pues envió el correo a altas horas de la noche; después hace una acusación que atenta contra la imagen negativa del oyente, pues, dice en su discurso que el docente no trabaja o por lo menos no hace desde la oficina. *LO ESTUVE BUSCANDO EN SU OFICINA DOS VECES Y NO LO ENCONTRÉ*, para atenuar el enunciado anterior, la alumna emplea una acción reparadora *QUERÍA MUY RESPETUOSAMENTE PEDIRLE PERMISO POR FALTAR A LA CLASE DE EXPRESIÓN YA QUE ME ENCUENTRO EN HORAS LABORALES*. De acuerdo con Brown y Levinson expresiones como la anterior hacen parte de estrategias de cortesía negativa, en donde el hablante le deja claro al oyente que desea que cumpla con sus deseos.

Los anteriores correos electrónicos que envió la misma estudiante presenta varias particularidades, por ejemplo, están escritos en mayúsculas y según las normas de etiqueta, este tipo escritura constituye un grito para el interlocutor; sin embargo, la estudiante no lo considera así, tal vez porque ignora esta regla de escritura en internet. Otro aspecto importante son las

formas de saludo y despedida. En cuanto al primer aspecto, siempre hace un saludo temporal (Buenos días – buenas noches). Los saludos sirven para iniciar la interacción comunicativa, llamar la atención, crear o confirmar un determinado grado de una relación social, además constituyen normas básicas de cortesía. (Haverkate, 1994). En relación con la despedida, la estudiante, siempre recurre a expresiones religiosas, y esto se debe en gran medida a su ciudad de origen, pues, este lugar está catalogado como uno de los más devotos del país.

Participante número 5

Edad: 20 años

Género: masculino

Lugar de procedencia: Boyacá

Fecha de envío: 12 de mayo de 2017

Hora: 9:30 pm

para mí ▾

hola profe buenas noches quería solicitarle su pronta ayuda ya que en su materia no e tenido buenas, quisiera tener por parte suya una ayuda , me pudiera pasar en su materia ya que si no la paso la perdería por 4 ves y sería rechazado por la universidad gracias por su atención prestada

De manera general, en este correo el estudiante hace una solicitud (petición) en relación con las notas. Pone de manifiesto que está en riesgo de perder la condición de estudiante porque

ha perdido esa materia en más de tres ocasiones, además, que en las manos del docente está el hecho de que no lo saquen de la Universidad. La petición es un es un acto de habla que amenaza la cortesía positiva del oyente. Al enunciar *quisiera tener por parte suya una ayuda, me pudiera pasar en su materia ya que si no la paso la perdería por 4 ves y seria rechazado por la universidad* este enunciado amenaza la imagen negativa del docente porque le impone una acción futura: subirle la nota para que pase la asignatura. Al finalizar, se despide usando un acto de habla reparador frente a los enunciados anteriores cuando dice *gracias por su atención prestada*. Aunque el estudiante, utiliza estrategias de cortesía para atenuar los actos amenazadores de la imagen del destinatario, todo el mensaje en sí es un acto exhortativo, y estos enunciados son acciones cuyo resultado supone un esfuerzo para el docente lo cual es catalogado como un acto descortés.

Participante número 5

Edad: 20 años

Género: masculino

Lugar de procedencia: Boyacá

Fecha de envío: 13 de mayo de 2017

Hora: 12:30 pm

(sin asunto)



Recibidos x

para mí ▾

profe se lo pido de rodillas por favor colaboreme no quiero salir de la univercidad xfavor profeee ayudeme

De acuerdo con Brown y Levinson la súplica y la auto- humillación son actos de habla que ponen en riesgo la imagen positiva del oyente. El estudiante solicita de forma explícita la necesidad que el docente le ayude a pasar la materia, de lo contrario no podría continuar con sus estudios. Frente a este panorama tan desolador el alumno, no encuentra otro recurso que dejar su imagen positiva por el piso ante su docente para tratar conseguir esa ayuda, que, según él, tanto necesita.

En este correo se presenta el ruego como algo urgente *profe se lo pido de rodillas* el estudiante expresa así su dependencia con respecto al interlocutor y lo hace sentir como el salvador de su vida académica. El enunciado *no quiero salir de la universidad xfavor profeee ayudeme* corresponde a una expresión desesperada de su urgencia y más con *profeee* la prolongación de la (e) enfatiza la súplica.

Participante número 6

Edad: 20 años

Género: femenino

Lugar de procedencia: Bogotá

Fecha de envío: 14 de febrero de 2017

Hora: 2:15 pm

IMPORTANTE



Recibidos x



14 feb. ☆



para mí ▾

Estimado profesor Yime Andrey quería pedirle por favor que me excuse por no haber asistido hace 8 días y le pido por favor, le ruego que me reciba el mapa mental y el texto.

yo le puedo llevar la excusa de que estuve en Bogotá por que operaron a mi papá, si quiere le puedo anexar fotos

pero por favor le pido y me colabore, entíndame se lo pido. así me lo reciba sobre menos nota pero por favor colaboreme.

Gracias por su atención prestada y espero su respuesta que espero sea positiva y pueda ayudarme.

La estudiante con el envío de este correo electrónico pretende conseguir dos propósitos. El primero, presentar la excusa por la inasistencia a clase; y el segundo, pedir que pueda presentar un trabajo que se asignó en el encuentro pedagógico en el cual no estuvo presente. Para lograr estos objetivos usa algunas estrategias de cortesía, al enunciar *quería pedirle por favor que me excuse por no haber asistido hace 8 días y le pido por favor*. Asimismo, recurre a una expresión de súplica *le ruego que me reciba el mapa mental y el texto* para darle mayor fuerza ilocutiva al contenido proposicional.

El pedido como acto de habla constituye una amenaza para la imagen negativa del oyente, sin embargo, la estudiante, atenúa el acto amenazador con la expresión *por favor*. Además, acude a un acto de habla asertivo al afirmar *yo le puedo llevar la excusa de que estuve en Bogotá porque operaron a mi papá, si quiere le puedo anexar fotos*. La estudiante usa este tipo enunciados porque sabe que muchos falsifican excusas, por esta razón no quiere generar esa duda de ella hacia el docente, también es una forma de comprometer al docente para que no le niegue la posibilidad de presentar la actividad asignada.

Cuando la alumna dice, *pero por favor le pido y me colabore, entiéndame se lo pido. así me lo reciba sobre menos nota pero por favor colabóreme*, es evidente que hay un ruego que pone en juego la imagen positiva de la estudiante y la imagen negativa del docente, pues la forma en que se emite el discurso, es una súplica hacia el profesor. Además, cuando emite *Gracias por su atención prestada y espero su respuesta que espero sea positiva y pueda ayudarme*, es un acto de habla directo (Searle 1990) y este tipo de discursos atenta de manera directa con la imagen negativa del oyente, así al inicio dé las gracias como una estrategia de cortesía reparadora de los actos amenazadores que la preceden (Leech, 1993).

Participante número 6

Edad: 20 años

Género: femenino

Lugar de procedencia: Bogotá

Fecha de envío: 4 de abril de 2017

Hora: 8:45 pm

excusas



Recibidos x



4 abr.



para mí ▾

Buenas noches estimado profesor Yime

Quería excusarme por haber faltado a la clase de hoy, pero la verdad me sentía indispuesta ya que tenía migraña muy fuerte y cuando me da así de fuerte me dan náuseas, por eso me atrevo a enviarle este correo y pues la verdad no tengo excusa médica ya que me encontraba sola en la casa y no había quien me acompañara ya que de la misma migraña la vista se me nubla.

Quería pedirle encarecidamente que si me puede colaborar para poder participar en los grupos que formaron el día de hoy, ya mi compañera me explicó y la verdad si tengo tiempo en los horarios establecidos y como usted sabrá necesito las notas por el reconocimiento que usted da ante esas actividades, la verdad lo último que quiero es perder la materia o cancelarla por eso le envié este correo a ver si usted me puede colaborar.

Espero me pueda responder este correo y me pueda colaborar.

Gracias por la atención brindada
Que tenga una excelente noche.

Este correo electrónico contiene todas las características de esta clase de enunciados (asunto, saludo, cuerpo, despedida y firma), la intención de la estudiante es pedirle al docente que le permita hacer parte de algunos grupos que se conformaron en la clase que la estudiante no vino. Lo primero que hace es justificar su ausencia, y finalmente hace la petición usando estrategias de cortesía negativa con el objeto de minimizar el riesgo que representa su solicitud para la imagen negativa del docente. *Quería pedirle encarecidamente que si me puede colaborar...* A propósito, Leech (1993) sugiere que en esta clase de enunciados el hablante debe minimizar el coste para el interlocutor. Una de las fórmulas de cortesía aparece encubierta por un enunciado condicional introducido por *[SI]* esta estructura expresa una posición de sumisión del hablante con respecto a la voluntad del interlocutor. Deja el cumplimiento del ruego a la

voluntad del oyente, al docente no se le impone directamente nada, el hablante comunica de esta manera que no pretende limitar su libertad de actuación, como se aprecia en el siguiente ejemplo: *por eso le envié este correo a ver si usted me puede colaborar. Pero su discurso cambia al enunciar Espero me pueda responder este correo y me pueda colaborar; esta expresión convierte el mensaje en una imposición para el docente, es decir, la obligación que tiene de responder el correo electrónico y de asignarle un grupo de trabajo a la alumna. Al final actos amenazadores de la imagen negativa del interlocutor son minimizados por expresiones como de cortesía positiva al decir Gracias por la atención brindada. Que tenga una excelente noche.*

Finalmente, la estudiante emplea estrategias de cortesía positiva y negativa para salvaguardar la imagen del docente y la propia, y lo hace, principalmente, porque cada enunciado que emite le permite tener éxito en el acto comunicativo.

Participante número 7

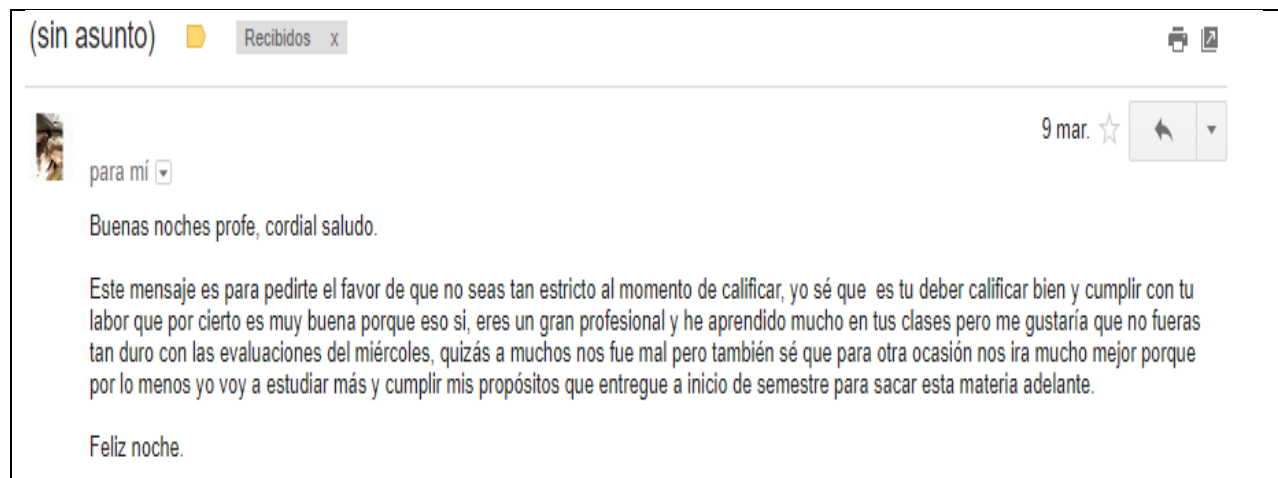
Edad: 20 años

Género: femenino

Lugar de procedencia: Tunja- Boyacá

Fecha de envío: 09 de marzo de 2017

Hora: 9:05 pm



En este correo electrónico la estudiante acusa al docente en relación con la rigurosidad al momento de valorar el trabajo de sus alumnos. *Este mensaje es para pedirte el favor de que no seas tan estricto al momento de calificar.* Sin embargo, el hablante, consciente de lo implica emitir este tipo de juicios emplea algunas estrategias tanto de cortesía positiva como de negativa para no atentar contra las dos imágenes de su interlocutor.

El hablante quiere atenuar la fuerza ilocucionaria de su acto, es decir, dejar claro que respeta los sentimientos de su interlocutor, por esta razón usa estrategias de cortesía positiva relacionada con el alago o el cumplido cuando dice *yo sé que es tu deber calificar bien y cumplir con tu labor que por cierto es muy buena porque eso si, eres un gran profesional y he aprendido mucho en tus clases.* Finalmente, insiste en la petición que la hace a manera de sugerencia, sin desaprovechar la oportunidad para seguir juzgando al docente por su manera de calificar. Cuando dice *me gustaría que no fueras tan duro en las evaluaciones de los miércoles.* Notese que la estudiante utiliza *actos directivos* y este tipo de expresiones amenazan la imagen negativa del oyente porque el hablante trata de que tome cierto rumbo en sus "actitudes" (Searle, 1990).

Participante número 7

Edad: 20 años

Género: femenino

Lugar de procedencia: Tunja- Boyacá

Fecha de envío: 09 de marzo de 2017

Hora: 9:05 pm

Ensayo filosofía del hambre

Recibidos x



para mí ▾

17 may. ☆



Buen día profe Yime, envió el ensayo sobre el texto La Filosofía de Hambre, gracias

Este correo electrónico contiene todos los elementos necesarios para este tipo de enunciados que se mencionaron anteriormente. De manera general, es un discurso que no tiene elementos de cortesía positiva o cortesía negativa, pues la esencia de la comunicación es la efectividad del mensaje, es decir, la estudiante, lo único que le interesa es informarle al docente sobre el cumplimiento de la actividad académica asignada. En actos de habla directivos como los que se evidencian en este correo no hay un desequilibrio entre coste-beneficio para los interlocutores. Estas expresiones son consideradas como actos indiferentes a la cortesía. En el mensaje se nota que la estudiante hace uso de una estrategia abierta y directa la cual es una derivación del principio de cooperación de Grice. El emisor trata de ser claro, conciso y sin ambigüedades ni actos de habla indirectos.

En este sentido, Brown y Levinson (1987) afirman que el acto como comunicativo es, ante todo, un proceso racional y cada hablante está en la capacidad de generar estrategias discursivas para reparar actos que perjudiquen la imagen de su interlocutor. Depende de cada hablante y de su contexto inmediato qué posibilidades de cortesía verbal son pertinentes de acuerdo con las necesidades lingüísticas del momento específico.

Participante número 8

Edad: 20 años

Género: masculino

Lugar de procedencia: Bogotá

Fecha de envío: 22 de marzo de 2017

Hora: 9:25 pm

Inquietud



Recibidos x



para mí ▾

<julicrodriguez@uniboyaca.edu.co>

22 mar. ☆



Buenas noches, profesor, espero no interrumpir sus labores académicas, pero me gustaría que me dedicara un momento de su tiempo, para una asesoría. Sobre una petición de una nota de una materia la cual es virtual, en primer lugar le envié un correo haciendo la petición de la nota y me responde un correo diciéndome que tenga mucho cuidado con la ortografía a mi parecer esta bien redactada, al día de hoy le enviare otro correo pero por parte no personal si no publica y me gustaría que me corrigiera el texto y si quiere darme su punto de vista lo tomare en cuenta
Agradezco su pronta colaboración.

II semestre

La intención del estudiante con el envío de este correo electrónico es solicitar la ayuda del docente para que revise un correo electrónico que le envió a otro profesor y sobre el cual hay algunas dudas sobre ortografía, aspecto que ha generado tensión entre los interlocutores.

El estudiante, con miras de atenuar la amenaza inminente que representa la petición para la imagen negativa del docente, pues emplea algunas estrategias de cortesía negativa. Por ejemplo, cuando afirma *Buenas noches, profesor, espero no interrumpir sus labores académicas*, a través de este enunciado el estudiante deja claro que no quiere afectar el territorio de su interlocutor. Luego emite, *pero me gustaría que me dedicara un momento de su tiempo, para una asesoría*. Este enunciado deja al oyente en la libertad de elegir si lo hace o no. También cuando dice *me gustaría que me corrigiera el texto y si quiere darme su punto de vista lo tomare en cuenta*. En párrafos anteriores ya se había comentado que el condicional [si] indica que el oyente no se impone sobre el hablante. Sin embargo, cuando se despide *Agradezco su pronta colaboración*, es notorio que hay un imperativo, lo cual constituye un acto de habla que amenaza la imagen positiva del hablante y a la vez la imagen negativa del oyente. Además el adverbio de tiempo “pronta” le da mayor fuerza al contenido preposicional para que el docente resuelva la solicitud del estudiante de forma inmediata.

Participante número 8

Edad: 20 años

Género: masculino

Lugar de procedencia: Bogotá

Fecha de envío: 18 de mayo de 2017

Hora: 10:23 am

(sin asunto) Recibidos x



para mí ▾

18 may. ☆



Buenos días profe

Para comentarle que el día martes no pude asistir a clase por motivos de salud pero tan pronto pueda regresar a la Universidad le llevaré la excusa medica; al comunicarme con mis compañeros me comentan que revisó los trabajos que nos correspondían, por ende me gustaría que me mandara las correcciones que tenga que hacerles

Agradezco su colaboración. que tenga buena tarde

66416064
II semestre

Este correo constituye un acto de habla directo, es decir, el estudiante le informa a su docente sobre su inasistencia a clase. No usa muchas estrategias de cortesía porque la situación comunicativa no le amerita. En la universidad de Boyacá los estudiantes que no asisten a clase y justifican su ausencia tienen el derecho de presentar los trabajos que se asignaron. Al afirmar *Para comentarle que el día martes no pude asistir a clase por motivos de salud pero tan pronto pueda regresar a la Universidad le llevaré la excusa medica* el estudiante consciente de esta situación sabe que su docente está en la obligación de enviarle las respectivas correcciones del trabajo escrito que se asignó, tal vez por eso considera que no es necesaria tanta cortesía. Desde esta perspectiva (Leech, 1983: 105), considera que los actos asertivos son “esas ilocuciones que tienden a ser neutrales en lo relativo a la cortesía”.

Al finalizar su discurso emite una orden lo cual lo constituye en un acto amenazador para la imagen negativa de su oyente cuando dice *por ende me gustaría que me mandara las correcciones que tenga que hacerles*. Este estudiante usa las normas básicas de cortesía por el

correo electrónico como es el hecho de saludar y despedirse. Cuando situación comunicativa lo amerita, el estudiante, usa estrategias de cortesía, cuando no, asume una posición neutra.

Participante número 9

Edad: 20 años

Género: femenino

Lugar de procedencia: Duitama- Boyacá

Fecha de envío: 9 de marzo de 2017

Hora: 6:15 pm

Parcial 40%  Recibidos x  

 para mí  9 mar.   

Buenas noches profesor Yime, espero hayas tenido un día agradable.

Como tu estudiante sé que piensas en el bienestar académico de cada uno de nosotros y que tú propósito es presentarnos herramientas para adquirir o fortalecer conocimientos que son esenciales para nuestra vida, y por eso voy a estudiar mucho y voy a esforzarme por obtener una nota favorable en la asignatura, sin embargo quería pedirte una pequeña ayuda en forma de una décima para el parcial del 40% ya que una ayuda nunca sobra, más cuando voy a sacar una buena nota y en ella reflejaré los conocimientos adquiridos en tu clase.

Gracias por la atención prestada y esperó tengas buena noche.

Atentamente,

Este correo presenta un saludo muy particular cuando dice *Buenos días Profesor Yime, espero hayas tenido un día agradable*. Aquí hay dos aspectos importantes que identificar, en el primer caso, hay una estrategia de cortesía positiva dirigida hacia la imagen del docente, es decir,

comparte y desea el bienestar para su docente. En segundo lugar, la estudiante no tiene en cuenta la distancia social, pues esta forma de saludo es más para relaciones familiares no para la situación docente - estudiante. La finalidad de la estudiante es pedirle al docente que le ayude con una décima en el parcial de 40%. Como el acto de habla es una petición, es innegable la amenaza que existe para la imagen negativa del docente. La estudiante consciente de lo que está pidiendo recurre a una estrategia de cortesía positiva: el cumplido.

De acuerdo con Brown y Levinson (1987) el cumplido funciona como medio de cortesía cuando se realiza un acto de habla que amenaza la imagen negativa del oyente como se ve en el ejemplo *como tu estudiante sé que piensas en el bienestar académico de cada uno de nosotros y que tú propósito es presentarnos herramientas para adquirir o fortalecer conocimientos que son esenciales para nuestra vida*, nótese que la verdadera intención está en la petición que hace cuando dice *quería pedirte una pequeña ayuda en forma de una décima para el parcial del 40% ya que una ayuda nunca sobra*. Ante actos exhortativos como los anteriores Haverkate (1994) los describe, de acuerdo con Brown y Levinson, como actos que encierran una amenaza inherente a la imagen negativa del interlocutor. Una exhortación implica que el emisor pretende que el destinatario lleve a cabo una acción, por lo que la libertad del territorio del destinatario se ve amenazada. Cuando la estudiante dice *“una pequeña ayuda”* hace ver que nos es mucho lo que esta pidiendo. En este caso, la petición cae dentro de la categoría de las exhortaciones impositivas, porque implica un beneficio para el hablante.

Asimismo, para servirse del mandato, el hablante debe hallarse en una posición de poder con respecto al oyente, y si no tiene esta posición al emitir el mandato, es probable que el destinatario se oponga a realizar la acción pedida. El ruego, por su parte, no manifiesta ninguna relación jerárquica entre los hablantes.

Participante número 9

Edad: 20 años

Género: femenino

Lugar de procedencia: Duitama- Boyacá

Fecha de envío: 23 de marzo de 2017

Hora: 5: 36 pm

Emisora del día de hoy



Recibidos x



para mí ▾

23 mar. ☆



Buenas tardes, Profe Yime

Que pena molestarte, es para saber si podría pasar el día de mañana por el audio de la emisora del día de hoy ya que esta tarde no se me es posible pasar por este; ya que tengo a Santi y en todo el día no he podido bajar a la universidad.

Quedo atenta a tu respuesta
Que tengas buena tarde.

Este correo no presenta un saludo tan expresivo como el anterior, y se debe a que la estudiante ya no necesita un beneficio tan grande como una décima, sino el audio de un programa radial. Aquí la estudiante no considera necesaria tanta cortesía porque su petición no le genera una disminución en la nota de la asignatura. Sin embargo, hay que anotar que hace uso de estrategias indirectas con cortesía negativa cuando dice *Que pena molestarte, es para saber si*

podría pasar el día de mañana por el audio de la emisora del día de hoy. Expresiones como la anterior muestran que la estudiante no se quiere imponer ni mucho menos invadir la imagen negativa del interlocutor, es decir, el docente está en la libertad de exigir si accede o no a la solicitud que hace la estudiante. Finalmente, la despedida *Que tengas buena tarde*, es un acto de habla que potencia la imagen positiva del autor, ya que el emisor comparte los buenos deseos con su interlocutor.

Participante número 10

Edad: 20 años

Género: femenino

Lugar de procedencia: Cundinamarca

Fecha de envío: 24 de abril de 2017

Hora: 7:12 pm

buenas noches



Recibidos x



para mí ▾



Buenas noche preofe!!

Usted dirá que son muy cansona pero porfe porfa colabóreme

Mire que no necito mucho no me deje morir profefe!!

Hay profefe yo se que le falte a algunas clases pero no fue por querer y yo fui juiciosa profefe porfa colabóreme!!

Hay profefe mañana lo ire a molestar...

Que descanse!!

Este correo electrónico exhibe como la estudiante a lo largo de su emisión muestra un descontrol emocional y una auto humillación frente a su oyente por una falta cometida. A su vez, la estudiante usa repetición léxica e irónica para reforzar sus peticiones, igualmente, usa pronombres personales como *usted* para marcar la distancia social que existe entre ella y su docente.

La intención de la estudiante es pedir ayuda para aprobar la asignatura. Usa algunas estrategias de cortesía verbal para alcanzar su propósito. Por ejemplo, *Buenas noche profe!! Usted dirá que son muy cansona pero porfe porfa colabóreme*. En este enunciado la estudiante atenta contra la imagen negativa del docente, pues lo condiciona a que le ayude a pasar la materia, y complementa con *Mire que no necito mucho no me deje morir profe!!*. Al final, su enunciado se convierte en una especie de súplica lo cual atenta contra la imagen positiva de la estudiante. Nótese, *Hay profe yo se que le falte a algunas clases pero no fue por querer y yo fui juiciosa profe porfa colabóreme!!* Que a la vez afecta notablemente la imagen negativa del docente *Hay profe mañana lo ire a molestar... Que descanse!!*

Participante número 10

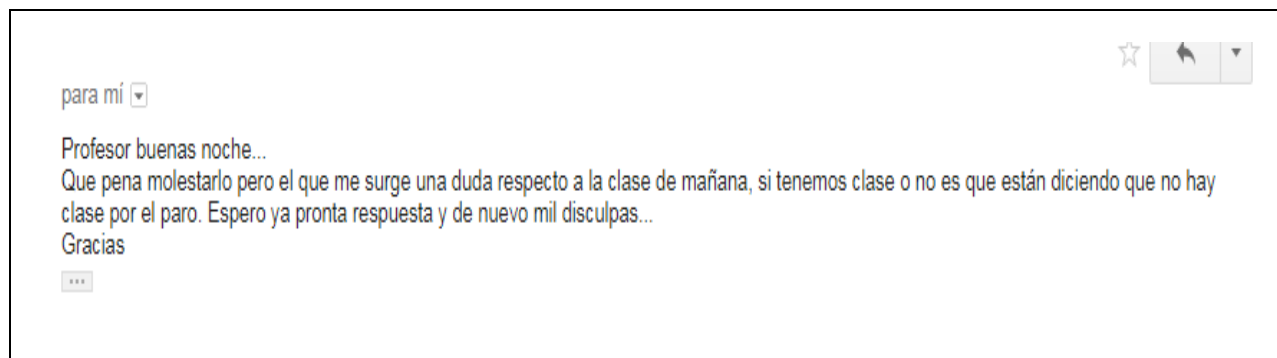
Edad: 20 años

Género: femenino

Lugar de procedencia: Cundinamarca

Fecha de envío: 24 de junio de 2017

Hora: 9:15 pm



Este correo electrónico muestra como la estudiante mantiene un acto de habla directo, dado que lo único que le interesa es saber si tendrán clase o no, el contexto de este correo electrónico se dio dentro del paro de maestros, por tal motivo surge la inquietud emitida por la estudiante. A pesar de que la interlocutora usa estrategias de cortesía positiva para atenuar su discurso, en la afirmación, *Que pena molestarlo* la imagen del hablante es negativa hacia el oyente, pues, le deja en claro que no quiere invadir su territorio cuando ya lo hace. Asimismo, está compuesto por un saludo elaborado, sin despedida y sin asunto, lo cual es un acto descortés para con su interlocutor.

Participante número 11

Edad: 20 años

Género: masculino

Lugar de procedencia: Yopal- Casanare

Fecha de envío: 23 de mayo de 2017

Hora: 6:30 pm

Introducción ensayo



Recibidos x



para mí ▾

Buenas noches.

Profe Yime, adjunto envío introducción de ensayo ya la había elaborado como se lo expuse el día de ayer pero no se la envíe antes ya que el trabajo en la memoria y la tenía un amigo desde el día de ayer me disculpo por la demora. también está el artículo.

...

En este correo electrónico se puede observar que, está compuesto por un saludo elaborado, pero carece de despedida lo cual es un acto de descortesía frente al oyente. El estudiante usa un acto de habla impositivo, ya que a pesar de su falta que fue el incumpliendo de trabajos, pide al docente que se le sean aceptadas sus justificaciones.

En esta clase de correos los estudiantes buscan la efectividad comunicativa y más cuando se trata sobre el incumplimiento de una tarea, generalmente el estudiante usa las estrategias de cortesía negativa y directa. *Buenas noches. Profe Yime, adjunto envío introducción de ensayo ya la había elaborado.* El acto de disculparse atenta totalmente contra su imagen negativa nótese en la siguiente afirmación *me disculpo por la demora.* Finalmente, se evidencia como la efectividad comunicativa prevalece sobre las estrategias de cortesía verbal.

Participante número 11

Edad: 20 años

Género: masculino

Lugar de procedencia: Yopal- Casanare

Fecha de envío: 15 de mayo de 2017

Hora: 6:35 pm

Felicidades



Recibidos x



para mí ▾

Hola profesor Yime
Felicidades por el día del docente y bendiciones



El estudiante hace un acto de habla expresivo, pues a través de la felicitación expresa su estado de ánimo, sus sentimientos y su actitud hacia su docente. La felicitación se manifiesta de dos formas, por un lado, los actos que se dan por actividades humanas y, por otro, los que se dan por convención, por ejemplo, las felicitaciones que se dan por cumplir años. Dentro de las estrategias de cortesía positiva este tipo de actos están dentro de las emisiones que son agradables a la imagen positiva de los oyentes.

Participante número 12

Edad: 20 años

Género: femenino

Lugar de procedencia: Duitama

Fecha de envío: 10 de marzo de 2017

Hora: 6:25 pm

La respuesta final.



Recibidos x



para mí ▾

10 mar. ☆



Buenas tardes Profe, que pena incomodarlo, sé que es algo obvio el porqué de este correo y también sé que debe estar cansado de las mismas palabras de todos los estudiantes. La verdad es un poco triste y frustrante saber que por tan poco me esté quedando en su asignatura, soy consciente de que me faltó más esfuerzo en los trabajos, en los parciales, pero de una cosa si estoy segura, yo sé que aprendí demasiado en su clase. Tal vez, no esté al tanto de mi situación académica, pero es en la única asignatura en la que me estoy quedando, Profe, le imploro es una sola décima, yo sé que usted se pudo dar cuenta de quien rindió a lo largo del semestre y sé que me va a tener en cuenta a mí. También Profe, le pido disculpas por no dar lo suficiente de mí y no lograr aprobar con la mejor nota. Para mí no es nada satisfactorio estar en esta situación, no me gusta ser mediocre, pero sé lo que me espera en mi casa si llego con la noticia de que perdí una materia. Espero lo medite Profe, y que ojalá se compadezca de mí. Que tenga un buen fin de semana y que pena incomodarlo.

La estudiante desde la presentación de su discurso comienza transgrediendo las máximas conversacionales propuestas por Grice, en este caso, se ve afectada la máxima de manera, ya que, la estudiante realiza una generalización al afirmar que el docente debe estar cansado de las mismas palabras de todos los estudiantes.

La estudiante solicita que el docente le ayude a aprobar la asignatura, pues el hecho de perderla le acarrearía problemas académicos y familiares. Como es común cuando el estudiante necesita de un favor por parte del docente justifica y emplea un número de estrategias de cortesía que le permitan alcanzar su objetivo en la comunicación. Al enunciar *Buenas tardes Profe, que pena incomodarlo, sé que es algo obvio el porqué de este correo y también sé que debe estar cansado de las mismas palabras de todos los estudiantes, es notorio que le estudiante deja claro que no quiere afectar la imagen negativa del docente.* En un enunciado como *soy consciente de que me faltó más esfuerzo en los trabajos, en los parciales,* es notorio que hay una autocrítica, la cual, de acuerdo con Brown y Levinson (1987) constituye una amenaza para la imagen positiva del hablante; cuando dice *pero de una cosa si estoy segura, yo sé que aprendí demasiado en su clase,* trata de amortiguar la potencial amenaza del enunciado anterior.

Al enunciar, *Profe, le imploro es una sola décima;* en primera media, hay una súplica que amenaza la imagen positiva de la estudiante, *pero yo sé que usted se pudo dar cuenta de quien rindió a lo largo del semestre y sé que me va a tener en cuenta a mí,* es un acto que pone en riesgo la imagen negativa del docente, como sucede también en *Espero lo medite Profe, y que ojalá se compadezca de mí. Que tenga un buen fin de semana y que pena incomodarlo.*

La estudiante al mantener una imagen negativa es su discurso, el acto comunicativo que predomina es el acto de habla exhortativo, pues, su objetivo es generar poder sobre su oyente para influir en su comportamiento interaccional y alcanzar así su propósito. De igual manera, mantiene un grado de imposición sobre la situación lo cual afecta directamente a la imagen del oyente, finalmente, el uso del pronombre impersonal usted en este caso no refiere a la distancia social que puede existir entre la estudiante y su docente, pues, en este caso cumple la función de demostrar molestia y enojo del interlocutor hacia su oyente.

Participante número 12

Edad: 20 años

Género: Femenino

Lugar de procedencia: Duitama

Fecha de envío: 16 de marzo de 2017

Hora: 8:45 pm

Entrega del trabajo escrito.  Recibidos x



para mí ▾

16 mar. ☆



Buenas noches profe, que pena molestarlo. Quería tratar un tema muy importante con usted. Sé que usted propuso la entrega del trabajo escrito sobre la ortografía para el día 21 de marzo del presente año, pero quería saber que posibilidades habrían de hacer un cambio en la fecha de entrega y pos ponerla ocho días más. Esto se debe a que para esa semana tenemos parcial de morfología y el tema es demasiado extenso, no sobra decir que su asignatura es muy importante para la aprobación de este semestre. Por eso, quería pedirle el favor de posponer la fecha de entrega y así lograr cumplir con todas las obligaciones. Espero que sea posible, muchísimas gracias por la atención prestada y que pase buena noche.

Este correo electrónico presenta un saludo y una despedida elaborada, además, es evidente que entre el docente y la estudiante existe un grado de cordialidad ya que la estudiante hace uso de expresiones corteses para referirse a su maestro *Buenas noches profe, que pena molestarlo*, este tipo de actos verbales minimizan la amenaza potencial de la imagen negativa del oyente, también, está compuesto por las normas básicas de elaboración (asunto, saludos y cuerpo del mensaje). Si se realiza una comparación con el correo electrónico anterior de la misma

interlocutora, es claro que sus correos tienen algo en común y es solicitud en prórroga de trabajos y actividades.

En esta oportunidad la estudiante sostiene una imagen negativa frente a la de su oyente, pues impone órdenes y sugiere a su docente por qué y de qué manera se debería hacer el cambio de la fecha de entrega del trabajo asignado, pues, por encontrarse en semana de parciales le ha sido impedimento para responder con la asignatura de expresión oral, nótese en la siguiente afirmación *que posibilidad habría en hacer un cambio en la fecha de entrega y pos ponerla ocho días más. Esto se debe a que para esa semana tenemos parcial de morfología y el tema es demasiado extenso*, es notorio que existe una falta de interés por parte de la estudiante en las actividades propuestas y al ver que la imagen del docente se ve afectada recurre a la atenuación de la situación no sobra decir que su asignatura es muy importante para la aprobación del semestre. Finalmente, ratifica su intención de salvaguardar la imagen negativa del docente y de no inmiscuirse en sus asuntos.

Participante número 13

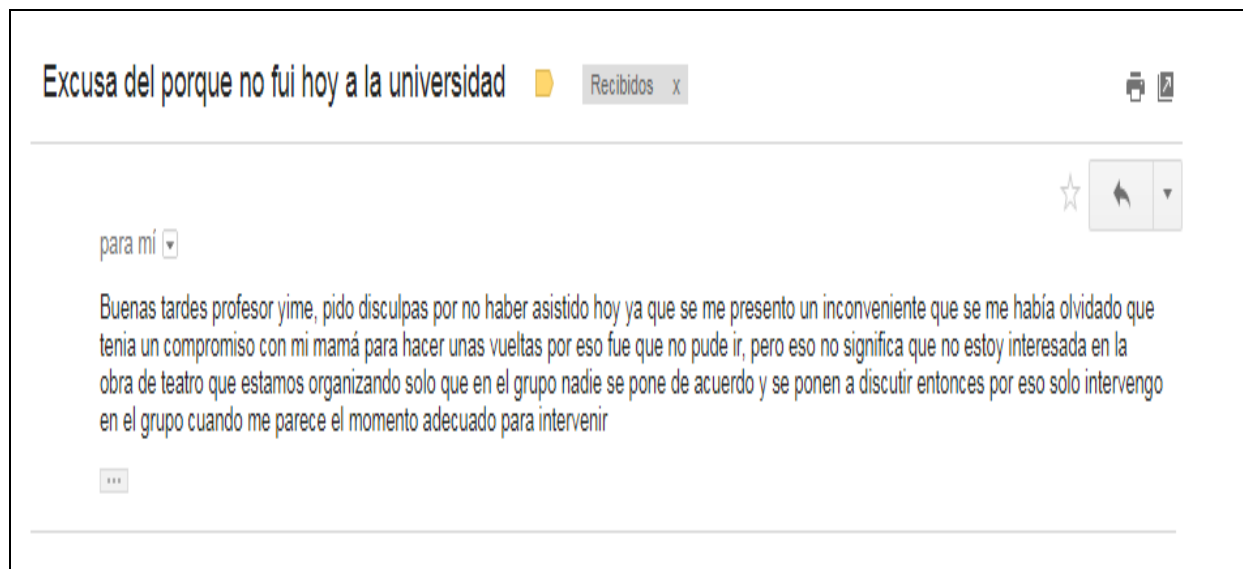
Edad: 21 años

Género: femenino

Lugar de procedencia: Tunja- Boyacá

Fecha de envío: 24 de mayo de 2017

Hora: 3:45 pm



El correo electrónico muestra que la estudiante hace uso de un saludo elaborado (sin despedida) hacia su docente, en varias ocasiones recurre a la repetición léxica para proteger y reforzar su imagen positiva frente al interlocutor. De igual forma, hace uso de estrategias de cortesía negativa como el ofrecimiento de disculpas, nótese en la siguiente afirmación: *pido disculpas por no haber asistido hoy ya que se me presento un inconveniente*, la intención de la estudiante es mantener el equilibrio en la relación interpersonal con su docente lograr la efectividad en su mensaje y al mismo tiempo, fortalecer la imagen positiva del oyente porque maximiza el aprecio hacia el interlocutor.

Hace uso de un acto de habla exhortativo, pues, lo que ella desea conseguir es influir en el comportamiento interaccional del oyente para cumplir su objetivo, por ejemplo: *no significa que no estoy interesada en la obra de teatro que estamos organizando solo que en el grupo nadie se pone de acuerdo y se ponen a discutir entonces por eso solo intervengo en el grupo cuando me parece el momento adecuado para intervenir*, a pesar de los argumentos que ella expone, es notable, que existe un desinterés en las actividades académicas propuestas, dado que, al querer salvaguardar su imagen pública y culpar al grupo de trabajo por la impuntualidad en las

actividades lo único que busca es obtener una percepción positiva de ella por parte del profesor; estos actos, de acuerdo con Haverkate (1994. P.80) tienen como propósito “la expresión de un estado psicológico del hablante, causado por un cambio, que atañe al interlocutor o a él personalmente” (80).

Participante número 13

Edad: 21 años

Género: femenino

Lugar de procedencia: Tunja- Boyacá

Fecha de envío: 4 de abril de 2017

Hora: 9:54 am

excusa de porque falte a clase  Recibidos x  

para mí    

Buenos días profe Yime, pido disculpas por no haber asistido a clase, el motivo fue que me encontraba un poco indispuesta con dolor de cabeza, malestar en los dientes por control de ortodoncia y cólicos.
Espero que me entiendas los motivos para que mañana nos dejes presentar el trabajo asignado.

Gracias, Dios te bendiga y que tengas una excelente semana

Este mensaje presenta los contenidos básicos en cuanto elaboración del cuerpo del mensaje; está compuesto por un asunto, el cual es coherente con lo descrito en su mensaje,

además, presenta saludo *buenos días profesor Yime* y despedida *Gracias, dios te bendiga y que tengas una excelente semana*, los cuales demuestran que existe un rango de profesionalismo, cooperación, buenos deseos y actitud generosa del interlocutor hacia su oyente.

A lo largo del discurso, la estudiante mantiene una imagen negativa frente a la del oyente, pues, en muchas de sus afirmaciones admite y pide disculpas por la inasistencia a clase; según Haverkate (1994) el acto de habla de disculparse requiere de un proceso el cual expone y justifica la causa para mantener el equilibrio de las relaciones interpersonales entre el hablante – oyente, el primer paso es emitir la expresión de la disculpa, nótese en la siguiente afirmación *pido disculpas por no haber asistido a clase*, el segundo paso es la explicación, *el motivo fue que me encontraba un poco indispuesta* y el tercer paso es emitir una oferta compensatoria, *espero que me entiendas los motivos para que mañana nos dejes presentar el trabajo asignado*; todo esto con el fin de ser entendida por su oyente y de esta manera, se le conceda la prórroga del trabajo asignado para el día siguiente.

En la expresión *me encontraba indispuesta con dolor de cabeza, malestar en los dientes por el control de ortodoncia y cólicos* son actos que amenazan la imagen positiva del oyente al hacer uso de temas inadecuados para el contexto, de igual forma, la estudiante hace uso de actos de habla impositivos y expresivos en su discurso, pues lo que busca es que el oyente reaccione frente a sus motivos personales, dado que todo el tiempo está condicionando y justificando su discurso para así lograr su beneficio.

Finalmente, pone en tela de juicio la imagen negativa del docente cuando a manera de mandato le exige *Espero que me entiendas los motivos para que mañana nos dejes presentar el*

trabajo asignado. Sin embargo, trata de atenuar la fuerza ilocutiva del acto cuando dice Dios te bendiga y que tengas una excelente semana.

Participante número 14

Edad: 23 años

Género: masculino

Lugar de procedencia: Santander

Fecha de envío: 08 de marzo de 2017

Hora: 7: 25 am

Necesito una ayudita.



Recibidos x



para mí ▾

8 mar. ☆



Buen día profesor yime,

Espero que este sentado y ponga mucha atención a este correo , por qué le voy ha dar una buena razón, de el porqué me fue tan mal en el primer corte de su materia.

Bueno,sé que no he participado en clase como lo hacen muchos de mis compañeros, que no trabajo bien en grupo y que , mi comprensión de lectura es baja, creo que mi inconveniente para las dos primeras es, que no soy sociable, ahora usted se preguntara - pero que hace estudiando medicina si la visión de la facultad de salud tiene exactamente esa intención "...formar médicos con alta sensibilidad social en el país" y si no se le pregunto pues.....debió preguntárselo, pero le pido que comprenda que no me es fácil relacionarme ni expresar mis ideas con otras personas, también se me dificulta la lectura crítica, pero le prometo que mejorare mis competencias interpretativas y argumentativas, pero para mejorarlas necesito un poco de tiempo y de su parte mucha paciencia porque estoy un poco rezagado, pero bueno, puedo decir que ya sé la diferencia de "Él" cuando es pronombre personal y "El" cuando es articulo definido, algo es algo; expuestas mis razones quisiera solicitarle una décima para pasar la materia de lo contrario perdería el 40% de la asignatura y le aseguro que el siguiente corte participare más.

Gracias por su atención, atentamente .

Este correo electrónico muestra como el estudiante a través de su discurso agrade la imagen positiva y la imagen negativa del docente. Dado que el estudiante desde el comienzo de su correo condiciona al docente en el aumento de la nota final del semestre. Para iniciar, el

estudiante solicita una décima para el parcial del 40% aunque, lo que pone en manifiesto en el asunto del correo electrónico es una *ayudita*.

Las estrategias que el estudiante emplea para atenuar su discurso lo alejan de dicha posibilidad, nótese en el siguiente ejemplo *Espero que este sentado y ponga mucha atención a este correo, por qué le voy ha dar una buena razón, de el porqué me fue tan mal en el primer corte de su materia*, lo anterior, se clasifica en un acto directo descortés, según Haverkate (1994) estos actos de habla atentan en todos los sentidos contra la imagen negativa y positiva tanto del estudiante como del docente, puesto que el interlocutor al ser tan directo con sus palabras, transgrede la imagen positiva del docente al imponerle que lea su correo para conocer cuáles fueron sus razones del por qué le fue tan mal en el primer corte.

Luego da las razones del su situación académica, y nuevamente ataca a la imagen positiva del docente por ejemplo, y *si no se le pregunto pues.....debió preguntárselo, pero le pido que comprenda que no me es fácil relacionarme ni expresar mis ideas con otras personas*. Al emitir un enunciado como el siguiente, *pero le prometo que mejorare mis competencias interpretativas y argumentativas, pero para mejorarlas necesito un poco de tiempo y de su parte mucha paciencia porque estoy un poco rezagado*, se puede notar que pone en riesgo su imagen negativa, pues hace uso de la estrategia de cortesía negativa de prometer, además, condiciona la imagen negativa del docente porque le traslada, en cierta medida, la responsabilidad del éxito en la asignatura.

De manera general, el estudiante no usa las normas de cortesía de acuerdo con el contexto comunicativo, pues, no tiene en cuenta que la comunicación es, ante todo, un proceso racional y que nadie puede pretender recibir un favor, si lo pide con insultos.

Participante número 14

Edad: 23 años

Género: masculino

Lugar de procedencia: Santander

Fecha de envío: 15 de marzo de 2017

Hora: 9: 25 pm

prórroga de un trabajo



Recibidos x



para mí ▾

15 mar. ☆



Apreciable profesor yime Sanabria

Esperando que se encuentre bien, le hago llegar el siguiente correo con el objetivo de solicitarle una prórroga de un trabajo. Debido a que se han acumulado muchos trabajos y estoy en semana de parciales, por lo que no me ha quedado tiempo de poder cumplir con las obligaciones de su materia, por favor le pido que me excuse y que analice mi solicitud.

Esperando su comprensión y apoyo quedo a sus órdenes.

Atentamente.

El anterior correo electrónico, evidencia un cambio de actitud discursiva por parte del mismo estudiante, desde el saludo hasta la despedida; en este caso, hace uso de un saludo elaborado en donde muestra el grado de jerarquicidad que existe en la relación docente-estudiante, nótese en la siguiente afirmación, *Apreciable profesor yime Sanabria*, es claro que su intención es la de agradar a su oyente (estrategias de cortesía positiva). *Esperando que se encuentre bien* funciona como una estrategia mitigadora de la solicitud *le hago llegar el*

siguiente correo con el objetivo de solicitarle una prórroga de un trabajo, la cual, en este caso, es directa y sin acción reparadora.

Asimismo, el estudiante en su discurso busca un grado de imposición sobre la imagen pública del oyente (Brown y Levinson, 1978), al afirmar que, *debido a la acumulación de trabajos no ha podido responder con las obligaciones de la materia* y recurre al uso de estrategias de cortesía negativa el ofrecimiento de disculpas por la falta de compromiso hacia la asignatura; en este caso, le da a entender al oyente que su materia no es tan importante como las otras, por ejemplo *debido a que se han acumulado muchos trabajos y estoy en semana de parciales, por lo que no me ha quedado tiempo de poder cumplir con las obligaciones de su materia*, dando como resultado una afectación notable en la imagen del oyente.

El estudiante emplea dentro de su discurso dos actos de habla, el primero hace referencia al acto de habla exhortativo, debido a que él, en un primer momento desea manipular la decisión interaccional del oyente para cumplir su beneficio, luego de presentar sus argumentos espera que su solicitud sea analizada y que la respuesta sea positiva. El segundo acto de habla al cual el estudiante refiere es el acto de habla comisivo, ya que asume que la realización futura de su petición será triunfante: *por favor le pido que me excuse y que analice mi solicitud. Esperando su comprensión y apoyo quedo a sus órdenes*, además usa una estrategia de cortesía positiva, en la cual deja abierta la posibilidad para que el docente tome las medidas necesarias frente a la solicitud que hace.

Participante número 15

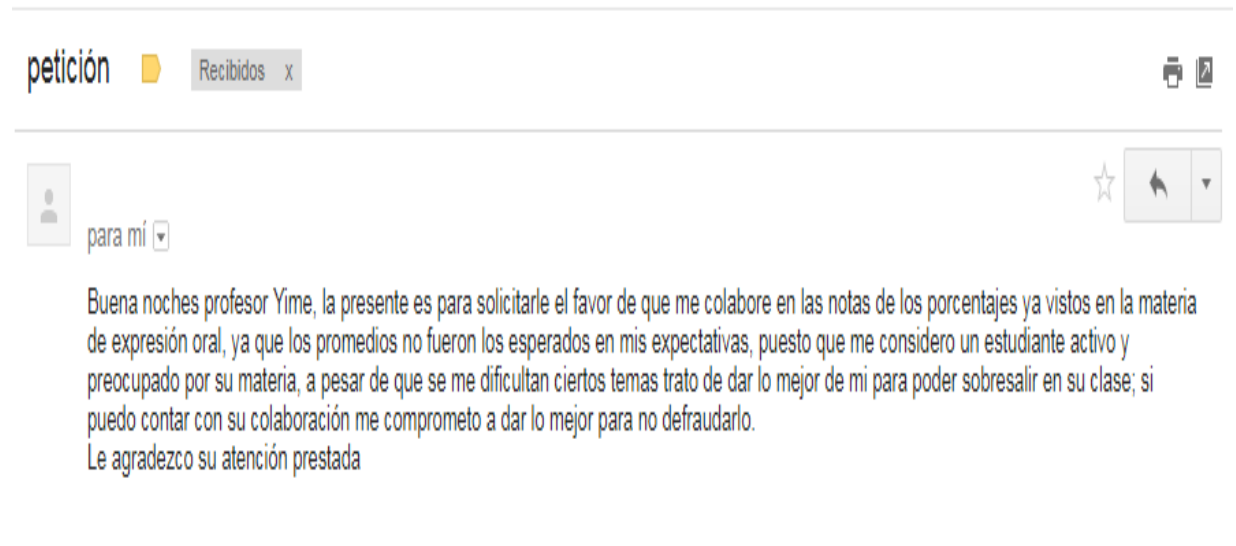
Edad: 23 años

Género: masculino

Lugar de procedencia: Cundinamarca

Fecha de envío: 25 de mayo de 2017

Hora: 9: 28 pm



The screenshot shows an email interface. At the top, the subject is "petición" with a yellow envelope icon and a "Recibidos x" button. Below the subject, there is a recipient icon and the text "para mí" with a dropdown arrow. To the right of the recipient information are icons for a star, a reply arrow, and a dropdown arrow. The main body of the email contains the following text:

Buena noches profesor Yime, la presente es para solicitarle el favor de que me colabore en las notas de los porcentajes ya vistos en la materia de expresión oral, ya que los promedios no fueron los esperados en mis expectativas, puesto que me considero un estudiante activo y preocupado por su materia, a pesar de que se me dificultan ciertos temas trato de dar lo mejor de mi para poder sobresalir en su clase; si puedo contar con su colaboración me comprometo a dar lo mejor para no defraudarlo.
Le agradezco su atención prestada

Este correo presenta una incoherencia entre el asunto y lo desarrollado en el cuerpo del mensaje; dado que en el asunto el estudiante manifiesta una petición y en el desarrollo de su discurso expone las razones de desacuerdo frente al promedio final obtenido durante el semestre. Entendiendo que la petición es un acto que amenaza la imagen negativa del docente, el hablante trata de atenuar esta situación con expresiones como *la presente es para solicitarle el favor de que me colabore en las notas de los porcentajes ya vistos en la materia de expresión oral*, la emisión *pedir el favor* suaviza la potencial amenaza de la petición

El estudiante a lo largo de su discurso hace uso de un acto de habla impositivo, puesto que, lo que él busca es que el oyente reaccione frente a sus peticiones, además, potencia su imagen positiva y la del docente, por ejemplo: *me considero un estudiante activo y preocupado por su materia, a pesar de que se me dificulten ciertos temas trato de dar lo mejor de mí para poder sobresalir en sus clases*. Igualmente, el estudiante dentro de su mensaje manifiesta un desacuerdo en los promedios obtenidos como lo menciona en la siguiente afirmación, *la presente es para solicitarle el favor de que me colabore en las notas de los porcentajes ya vistos en la materia de expresión oral, ya que los promedios no fueron los esperados en mis expectativas*, dichas enunciaciones afectan a la imagen positiva del oyente, pues lo que el sugiere implícitamente es que la nota sea replanteada y así lograr un mejor promedio (estrategia de cortesía negativa- petición).

De igual forma, el participante hace uso de las estrategias de cortesía negativa (prometer), pues es indudable que él busca salvaguardar su imagen pública frente a la del oyente logrando manipular el discurso como lo muestra en la siguiente enunciación, *si puedo contar con su colaboración me comprometo a dar lo mejor para no defraudarlo*, finalmente, es claro que a lo largo del discurso el interlocutor lo único que consigue es que su imagen se refleje negativamente frente a la del oyente.

Participante número 15

Edad: 23 años

Género: masculino

Lugar de procedencia: Cundinamarca

Fecha de envío: 28 de abril de 2017

Hora: 5: 40 pm

normas APA



Recibidos x



para mí ▾



Buena tardes estimado profesor espero que este teniendo una excelente tarde , me dirijo a usted con el fin de pedirle el favor de que me diera plazo de entregar el trabajo de expresión oral y escrita ya que este tema no me quedo claro y no me siento en la capacidad de elaborarlo le agradezco su tiempo prestado y ojala le termine de ir muy bien en sus labores diarias.

Atentamente;

Si se realiza un contraste entre los dos correos analizados del mismo estudiante es claro que una de sus estrategias usadas por él es la de manipular el asunto del correo electrónico, en este caso, el asunto lo emite con un título de normas APA y en el desarrollo del mensaje solicita prorroga de un trabajo asignado (estrategia de cortesía negativa por parte del interlocutor por el incumplimiento con el horario establecido para entrega de trabajos).

Para comenzar su discurso, emite *Buena tardes estimado profesor espero que este teniendo una excelente tarde ... le agradezco su tiempo prestado y ojala le termine de ir muy bien en sus labores diarias*, dichas afirmaciones corresponden a las estrategia de cortesía positiva pues pretende expresar simpatía y aprecio por el interlocutor (Brown y Levinson, 1987), ya que es claro que hay una intención de satisfacer los deseos del oyente por parte del estudiante, claro, como estrategia conversacional para conseguir su objetivo: la postergación del trabajo.

Este correo electrónico puede analizarse desde la teoría de la relevancia, pues, según Sperber y Wilson el enunciado causa efectos contextuales en la imagen negativa del oyente, ya que, el interlocutor busca su beneficio culpando a su docente por la explicación del tema, nótese en la siguiente afirmación, *me dirijo a usted con el fin de pedirle el favor de que me diera plazo de entregar el trabajo de expresión oral y escrita ya que no me quedo muy claro*.

Asimismo, pone en juego su imagen positiva frente a la del oyente, dado que realiza un acto de auto- humillación y valoración, ejemplo, *no me siento en la capacidad de elaborarlo*, dicha emisión de ironía transgrede la máxima de calidad propuesta por Grice, dado que el interlocutor no es capaz de aceptar las causas del problema en cuestión y trata de inculpar a los demás de lo ocurrido (docente). Al mismo tiempo, sostiene a lo largo de su emisión un acto de habla exhortativo, dado que lo que el interlocutor busca es manipular la situación interaccional del oyente para cumplir su beneficio imponiendo autoridad sobre el oyente sin abstenerse de manifestarlo.

3.1 Generalidades del análisis de los correos electrónicos

A través del análisis de cada uno de los correos electrónicos, se puede establecer de forma general que, dado el grado y la distancia social, en algunos correos electrónicos predominan expresiones de distanciamiento entre el docente y el estudiante, pues, es claro que existe una jerarquización dentro de la situación. Concretamente, se puede evidenciar que prevalecen tres actos de habla dentro de la comunicación de los correos electrónicos, los asertivos, los exhortativos y los expresivos.

Los actos de habla asertivos son utilizados por los estudiantes para afirmar, recordar, informar, admitir, aceptar y rechazar acciones que surgen a partir de lo real de su situación. Asimismo, actos de habla exhortativos (directo), el cual los estudiantes utilizan con el fin de, emitir la realización directa de su discurso y así, tratar de intervenir en la conducta del interlocutor y conseguir que se realicen acciones a su favor, para esto utilizan actos como pedir, preguntar, exigir, prohibir, recomendar, sugerir, entre otras. Y finalmente, actos de habla expresivos con los cuales los estudiantes acuden a agradecer en aquellas situaciones comunicativas en las que algo se da dentro de situaciones rutinarias como felicitar, agradecer y arrepentirse.

La imagen que el interlocutor domina a lo largo de sus intervenciones es negativa frente a la de su oyente dado que, en el mayor de los casos, los estudiantes siempre quieren imponer y ordenar lo que el docente tiene que hacer, como colaborarle con la nota final del semestre, aceptar prórroga de trabajos, aceptar disculpas por la inasistencia, entre otras.

En situaciones específicas, el grado de imposición es muy difícil de evaluar, ya que existe una relación inmersa entre la imposición y la posibilidad, las cuales dependen de factores

contextuales y factores culturales. Al tener una muestra aleatoria y una convergencia multicultural dentro de la población, estos factores son de gran relevancia, puesto que, en afirmaciones hechas por los estudiantes simplemente puede ser la forma convencional de dirigirse hacia los demás; es por esto que Brown y Levinson (1987) señalan que el hecho de existir actos propios de las culturas pueden considerarse como actos amenazantes dentro de la situación (conocimiento compartido) y en otras no, esto se debe al tipo de estrategia que utiliza cada sociedad como forma de cortesía.

En cuanto indicadores de cortesía positiva, es claro que los estudiantes emplean el tuteo como atenuador de la situación, aunque en varios de los correos presentados anteriormente, el uso del pronombre impersonal usted es frecuente, no para mostrar que existe un grado de distancia social, sino para mostrar enojo y disgusto frente a la situación. Igualmente, el uso de expresiones con actitud generosa que muestra simpatía y consideración frente a su interlocutor.

Por otra parte, en cuanto los indicadores de cortesía negativa algunos de los estudiantes recurren por el uso de formas indirectas convencionalizadas, las cuales convierten sus enunciados en afirmaciones ambiguas o irónicas, sin embargo, según el contexto se entiende bien que es lo que quiere decir el hablante (estudiante).

Las estrategias más usadas por los estudiantes a la hora de redactar sus correos electrónicos son las que refieren a la cortesía negativa como excusar, peticiones, suplicas, ofrecimiento de disculpas, con las cuales el hablante da a conocer a su oyente que ha violado cierta norma social y que se cree, al menos parcialmente, responsable de haber provocado dicha violación. Lo que quiere decir que la disculpa refuerza la imagen positiva del oyente, pero

amenaza la del hablante, pues, en muchos de los casos recurren a la auto humillación y descontrol emocional para manejar la situación a su favor.

La mayor parte de los correos electrónicos seleccionados cumplen con las normas básicas de elaboración asunto, saludo, cuerpo y despedida (Yus, 2001), aunque es necesario aclarar que en algunos correos electrónicos el asunto no concuerda con lo desarrollado en el cuerpo del mensaje, pues, desde ahí el interlocutor está manipulando la situación logrando que por lo menos el docente lea el mensaje. El saludo se basa en formas rutinarias y no transmite información proposicional. Es un acto expresivo universal que tiene distintas funciones como abrir el canal comunicativo, evitar tensión social que se pueda producir en situación y confirmar la relación entre los interlocutores. Dentro del cuerpo del mensaje es claro que los estudiantes escriben tal cual, y como hablan su lengua, pues, escriben con errores gramaticales, de sintaxis y de coherencia, asimismo, es evidente que les cuesta decir lo necesario y transgreden la máxima de calidad y de manera, pues al ver que no tienen dominio de la situación recurren a la ambigüedad, a ser irónicos, usar metáforas, entre otras.

Finalmente, de acuerdo con la fecha y hora de envío es claro que, en los cortes del semestre los docentes reciben más correos electrónicos de lo normal, ya que los estudiantes que llevan rendimiento bajo en su promedio, solicitan ayuda a su docente bien sea para una nueva asignación de trabajo o para una décima adicional; en cuanto el momento del envío las horas de la noche son las más frecuentes y habituales.

CONCLUSIONES

De forma general, los resultados obtenidos del análisis del corpus de los correos electrónicos muestran la manifestación de estrategias de cortesía verbal tanto positiva como negativa cuando los estudiantes emiten mensajes a través del correo electrónico. Las principales conjeturas que se pueden establecer a partir de este análisis son las siguientes: los alumnos de la muestra utilizaron más estrategias de cortesía negativa, debido que constantemente están haciendo peticiones. Esto genera que haya una preponderancia en relación con el uso de esta clase de estrategias. El estudiante es consciente que realizar una petición o solicitud genera un costo para su docente por lo que recurren al uso de estas estrategias para suavizar los actos amenazadores que atentan contra la imagen positiva o negativa de su destinatario.

En cuanto las estrategias de cortesía positiva se observaron que son muy pocos los casos en los que el estudiante usa estas estrategias para para exaltar la imagen positiva del docente, sin que haya un “interés” de por medio. Pues el análisis muestra que la mayoría de estudiantes que emiten este tipo estrategias de cortesía verbal lo hacen cuando necesitan amortiguar los discursos amenazantes (solicitudes, peticiones, mandatos, favores, etc.) Esto significa que las manifestaciones de cortesía positiva del hablante hacia el oyente solo se realizan de manera “interesada”. Por ejemplo, de los treinta correos analizados del corpus solo dos alumnos usaron estrategias de cortesía positiva (felicitar y el cumplido) sin que posteriormente fueran a solicitar una décima, la postergación de un trabajo, faltar a clase, etc.

Al mismo tiempo, los resultados de la muestra seleccionada muestran las divergencias de rasgos socioculturales que manifiestan los estudiantes a través de sus emisiones discursivas. De ahí se puede afirmar el uso del lenguaje refleja la cultura; en la lengua se manifiesta la

realidad social y cultural de los seres humanos en determinado tiempo y espacio. Todo esto implica que, al estudiar las estrategias de cortesía verbal, a través del correo electrónico, se deben considerar los contextos socioculturales que abarcan comportamientos, actitudes y valores que son conocidos, aceptados y practicados en determinada comunidad de habla y aún más en el contexto de la universidad de Boyacá donde la divergencia cultural es un factor innegable. Estos contextos están relacionados con los deseos de aceptación de los hablantes que Brown y Levinson (1987) denomina “imagen positiva y negativa”. Así, la necesidad de incluir aspectos socioculturales en los análisis de esta investigación, además de realizar una adecuada descripción de elementos lingüísticos en contexto, es de suma importancia para comprender la esencia de las manifestaciones discursivas de los interlocutores.

Una vez hecho el análisis ha sido posible concluir que la pregunta problema planteada al inicio y la cual se desarrolló en este proceso investigativo acertó al develar que los estudiantes de Expresión Oral y Escrita de primer semestre de la Universidad de Boyacá hacen uso de diferentes estrategias de cortesía positiva y negativa al momento de enviar correos electrónicos, pero no solo eso, lo más importante que se logró establecer fue la relación directa que existe entre el uso de dichas estrategias de cortesía y la fuerza ilocutiva del enunciado. Así que un estudiante que necesita “algo” de su docente, intencionadamente, emplea un número de estrategias de cortesía verbal que considera pertinentes para alcanzar la efectividad en el acto comunicativo, es decir, la estrategia verbal escogida depende de la intención del hablante al comunicar. Dichas estrategias, están determinadas por las características socioculturales de los interlocutores.

En relación con el discurso propio del correo electrónico, la muestra seleccionada indica que la mayoría de correos electrónicos comparten unas características lingüísticas y estilísticas

específicas de la oralidad y que se trata de un cibergénero en el cual se advierten ciertos rasgos propios de la escritura tradicional que caracteriza a al género epistolar (saludo, cuerpo, despedida).

La cortesía verbal no es una obligación usarla sino una ventaja como habilidad lingüística de lograr que su interlocutor se sienta cómodo y es por esto que se vale de las estrategias discursivas para interactuar en su discurso, independientemente de si su objetivo es alcanzado dentro de la comunicación. Asimismo, la cortesía verbal, además, de ser un elemento que favorece en el discurso, también contribuye a que el docente se lleve una buena imagen del estudiante. Es claro afirmar que las estrategias de cortesía pueden variar según el interés y del estudiante.

Finalmente, con esta investigación, se logró conocer el nivel de independencia con el que opera la cortesía verbal, en relación con los actos de habla y la intención, ya que, cada situación exige que los interlocutores logren adecuarse a las particularidades de la conversación. De esta manera, la cortesía verbal es una forma de argumentación efectiva, puesto que, evidencia el interés que hay del estudiante con su docente y la importancia de convencerlo a través del uso de las estrategias de cortesía pertinentes.

RECOMENDACIONES

Con este trabajo de grado se ha querido mostrar que las teorías lingüísticas no deben enajenarse de la realidad y la cotidianidad de las personas y de la sociedad. Se ha visto que los planteamientos en torno de la cortesía verbal son aplicables o susceptibles de modificaciones de acuerdo con los ámbitos que sean de interés para los investigadores. Aquí nos hemos centrado en los correos electrónicos, pues sabemos que es un espacio importante en la actualidad; por todo lo dicho, conviene aumentar el estudio de la cortesía verbal que se manifiesta a través del correo electrónico en un ambiente educativo virtual con el objetivo de formar interlocutores competentes que actúen con adecuación y pertinencia según la situación comunicativa concreta, pues con esta investigación se pudo constatar que hay estrategias diferentes en lo que se refiere a la ejecución de un acto de habla.

Teniendo en cuenta que el correo electrónico se ha convertido en un medio de comunicación vital en el medio personal y profesional, los investigadores recomiendan profundizar en otros aspectos relacionados con este tema. Por ejemplo, en investigaciones futuras, sería muy significativo estudiar el uso de la cortesía verbal no solo desde la perspectiva del estudiante sino también desde del docente. Este hecho permitiría realizar un análisis discursivo del uso del lenguaje y las estrategias de cortesía verbal en el correo eléctrico que se da entre las interacciones entre docentes y estudiantes.

Referencias Bibliográficas

- Alcoba , R. (2002). *Internet, cortesía y variantes del español*. In Proceedings of the 2. Congreso Brasileño de Hispanistas, San Pablo, São Paulo, São Paulo (SPSPSP, Brazil) [online]. 2002 [cited 24 Mayo 2016]. Recuperado de http://www.proceedings.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=MSC0000000012002000100004&lng=en&nrm=iso
- Bbriz A. (1998). *El español coloquial en la conversación*. Esbozo de pragmagramática. Barcelona: Editorial Ariel.
- Behar. D (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom. Rubeira
- Brown, P. and Levinson, S. (1987). *Politeness, Some Universals in Language Use*. Cambridge, University Press.
- Calsamiglia, H y Tusón, V. (1999). *Las Cosas del Decir. Manual del análisis del discurso*. Editorial Ariel. Barcelona. Página. 269
- Calsamiglia, H, y Tusón, A. (2012). *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso 3ª edición*. Barcelona. Ariel Letras.
- César, Y. (2013). Ciberatenuación en Venezuela: interacción entre profesores y estudiantes universitarios a través de correos electrónicos. Revista semestral de lingüística, filosofía y traducción: Universidad de los Andes (Venezuela). Recuperado de http://onomazein.letras.uc.cl/Articulos/N30/30_1_Cesar_FINAL.pdf. (Consultado el 1 de Abril de 2016)

- Escandell, M. (2006). *Introducción a la pragmática*. Anthropos: Madrid, 1996, y 2.^a ed. Barcelona: Ariel, 2006.
- Grice, H. (1975). *Logic and Conversation*, en Cole P. y J. L. Morgan (1975), pp. 41-58. Trad. esp. Valdés Villanueva, L. M. (Compilador), pp. 481-510.
- Haverkate, H. (1994). *La cortesía verbal: Estudio pragmlingüístico*. Madrid: Editorial Gredos, S.A.
- Haverkate, H. (1993). *Acerca de los actos de habla expresivos y comisivos en español*., Diálogos hispánicos. P. 149-180.
- Hernández, S. Fernández, C. & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación (5ta. ed.)*. México D.F: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Laborda, X. (2003). *Estilo y Cortesía en el correo electrónico*. Revista Electrónica De Estudios Filológicos, VI: Universidad de Barcelona (España). Recuperado de: <http://www.um.es/tonosdigital/znum6/estudios/Laborda.htm>. (Consultado el 1 de Abril de 2016)
- Leech, G. (1983). *Principles of Pragmatics, Londres, Longman. (Trad. Esp. Principios de Pragmática*. Logroño, Universidad de La Rioja)
- Leralta, S. (2010). *Las estrategias de cortesía en la interacción escrita por correo electrónico en E/L2 para inmigrantes*, Universidad Antonio de Nebrija. Recuperado de: https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/23/23_0056.pdf (consultado el 4 de abril de 2016)

- López, M, (2007). *La (des)cortesía en la comunicación mediante ordenador. Los correos electrónicos entre profesor y alumno*. (Estocolmo: Escuela Superior Universitaria de Dalarna) en Actas del II Congreso de Hispanistas y Lusitanistas Nórdicos, 43-53
Recuperado de: www.divaportal.org/smash/get/diva2:207594/FULLTEXT03 , fecha de consulta: 2 de abril de 2017].
- Moreno, F. (1998). *Principios de sociolingüística y sociología del lenguaje*, 399 págs. Barcelona.
- Moya, P. (2004). *Procesos de decodificación e inferencia presentes en la interpretación de mensajes: A propósito de la Teoría de la Relevancia*. *Revista Interacción*. Facultad de Educación. Universidad Libre. Bogotá.
- Noblía, M. (2009). *Modalidad, evaluación e identidad en el chat, No.4, Vol. 3. Discurso y sociedad*. Universidad de Buenos Aires Argentina. Pp. 739- 768 Recuperado de: [http://www.dissoc.org/ediciones/v03n04/DS3\(4\)Noblia.pdf](http://www.dissoc.org/ediciones/v03n04/DS3(4)Noblia.pdf) (consultado el 17 de mayo de 2016)
- Ramírez, L.(2008). *Comunicación y discurso. La perspectiva polifónica en los discursos literario, cotidiano y científico*. Editorial Magisterio, Bogotá. Página. 116.
- Reyes, G. (2009). *El abecé de la pragmática*. Octava edición. Madrid: Ed Arco Libros.
- Sanz, I. (2006). *El correo electrónico profesional: ¿género, subgénero o cibergénero?* Valencia: Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de: <http://www.unizar.es/aelfe2006/ALEFE06/1.discourse/25..pdf> (Consultado el 05 de Abril de 2016)

Sánchez, L y Sánchez, A. (2010). *Usos académicos del chat y estrategias lingüísticas en la comunicación virtual sincrónica*. No. 30. Revista Virtual Universidad Católica del Norte. Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana. Católica del norte fundación universitaria. Colombia. (Consultado el 5 de mayo de 2016) pp. 10-35

Searle, J. (1990). *Actos de habla: ensayo de filosofía del lenguaje*. Madrid: Cátedra.

Schiffirin, D. (1991). "El análisis de la conversación". En *Panorama de la Lingüística moderna de la Universidad de Cambridge, vol. IV: El lenguaje: contexto sociocultural*. Madrid: Visor, 1991, 299-323.

Sperber, D. Y Wilson, D. (1994). *La Relevancia. Comunicación y procesos cognitivos*. Visor, Madrid.

Pardo, N. (2007). *El camino hacia el estudio del discurso, en Cómo hacer análisis crítico del discurso. Una perspectiva Latinoamericana* (pp.19-44). Santiago de Chile: Frasis.

Puerta, C y Sánchez, A. (2010). *El correo electrónico: herramienta que favorece la interacción en ambientes educativos virtuales*. No. 30. Revista Virtual Universidad Católica del Norte. Católica del norte fundación universitaria. Colombia. Recuperado de: <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/viewFile/56/119> (consultado el 10 de mayo de 2016)

Van Dijk, T. (2003). *De la gramática del texto al análisis crítico del discurso*, en <http://www.discourse-in-society.org/~teun.html>

-- (2000). *Ideología. una aproximación multidisciplinaria*. ed. gedisa, barcelona.

- (1999). *Context models in discourse processing*. in: van oostendorp, herre, & goldman, susan r. (eds.), *the construction of mental representations during reading*. (pp. 123 148). mahwah, nj, usa: lawrence erlbaum associates.
- (1983). *Texto e interacción-la conversación, la ciencia del texto*. buenos aires: ediciones paidós, 237-283.
- Yus, F. (2001). *La ciberpragmática- El uso del lenguaje en Internet*. Barcelona: Ariel. (2010): *Ciberpragmática 2.0. Nuevos usos del lenguaje en Internet*. Barcelona: Ariel.

Anexos

Anexo A

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
MAESTRÍA EN LINGÜÍSTICA

Consentimiento informado para la participación en la investigación intitulada: *La cortesía verbal en el correo electrónico: una estrategia conversacional en estudiantes de primer semestre de la universidad de Boyacá.*

Autores: Yime Andrey Sanabria Robles
Adriana Lisseth Daza Pico

Tunja, 24 de abril de 2017

Yo, OLGA MILENA CALDERON CORDERO una vez informado sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación, autorizo a Yime Andrey Sanabria y Adriana Lisseth Daza estudiantes de la maestría en lingüística, para la realización del siguiente procedimiento:

1. Hacer uso de los correos electrónicos que en el transcurso del semestre académico envíe a mi docente Yime Andrey Sanabria correspondientes a la asignatura expresión oral y escrita.

Adicionalmente certifico que se me informó sobre:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación.
- Toda información obtenida y los resultados de esta investigación serán tratados de manera confidencial (anónima).
- La información recolectada no será utilizada, ni se encontrará disponible para terceros.

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mi integridad de manera libre y espontánea.

OLGA MILENA CALDERON CORDERO
Firma del estudiante
Documento de identidad C.C.No. 1.100.972629 de San Gil

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
MAESTRÍA EN LINGÜÍSTICA

Consentimiento informado para la participación en la investigación intitulada: *La cortesía verbal en el correo electrónico: una estrategia conversacional en estudiantes de primer semestre de la universidad de Boyacá.*

Autores: Yime Andrey Sanabria Robles
Adriana Lisseth Daza Pico

Tunja, 24 de abril de 2017

Yo, Mónica Fernando Rodríguez Nombiá una vez informado sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación, autorizo a Yime Andrey Sanabria y Adriana Lisseth Daza estudiantes de la maestría en lingüística, para la realización del siguiente procedimiento:

1. Hacer uso de los correos electrónicos que en el transcurso del semestre académico envíe a mi docente Yime Andrey Sanabria correspondientes a la asignatura expresión oral y escrita.

Adicionalmente certifico que se me informó sobre:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación.
- Toda información obtenida y los resultados de esta investigación serán tratados de manera confidencial (anónima).
- La información recolectada no será utilizada, ni se encontrará disponible para terceros.

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mi integridad de manera libre y espontánea.

H. Fernanda Rodríguez N.
Firma del estudiante

Documento de identidad C.E. No. 1002337734 de Tunja.

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
MAESTRÍA EN LINGÜÍSTICA

Consentimiento informado para la participación en la investigación intitulada: *La cortesía verbal en el correo electrónico: una estrategia conversacional en estudiantes de primer semestre de la universidad de Boyacá.*

Autores: Yime Andrey Sanabria Robles
Adriana Lisseth Daza Pico

Tunja, 24 de abril de 2017

Yo, Dainy Karina Fuentes Cordoba una vez informado sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación, autorizo a Yime Andrey Sanabria y Adriana Lisseth Daza estudiantes de la maestría en lingüística, para la realización del siguiente procedimiento:

1. Hacer uso de los correos electrónicos que en el transcurso del semestre académico envíe a mi docente Yime Andrey Sanabria correspondientes a la asignatura expresión oral y escrita.

Adicionalmente certifico que se me informó sobre:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación.
- Toda información obtenida y los resultados de esta investigación serán tratados de manera confidencial (anónima).
- La información recolectada no será utilizada, ni se encontrará disponible para terceros.

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mi integridad de manera libre y espontánea.

Dainy Karina Fuentes

Firma del estudiante

Documento de identidad No. 99031815459 de Hato Corotal - Casanare.

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
MAESTRÍA EN LINGÜÍSTICA

Consentimiento informado para la participación en la investigación intitulada: *La cortesía verbal en el correo electrónico: una estrategia conversacional en estudiantes de primer semestre de la universidad de Boyacá.*

Autores: Yime Andrey Sanabria Robles
Adriana Lisseth Daza Pico

Tunja, 24 de abril de 2017

Yo, Diana Elizabeth Torres C una vez informado sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación, autorizo a Yime Andrey Sanabria y Adriana Lisseth Daza estudiantes de la maestría en lingüística, para la realización del siguiente procedimiento:

1. Hacer uso de los correos electrónicos que en el transcurso del semestre académico envié a mi docente Yime Andrey Sanabria correspondientes a la asignatura expresión oral y escrita.

Adicionalmente certifico que se me informó sobre:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación.
- Toda información obtenida y los resultados de esta investigación serán tratados de manera confidencial (anónima).
- La información recolectada no será utilizada, ni se encontrará disponible para terceros.

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mi integridad de manera libre y espontánea.

Elizabeth Torres

Firma del estudiante

Documento de identidad CC No. 102242855 de Boyacá

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
MAESTRÍA EN LINGÜÍSTICA

Consentimiento informado para la participación en la investigación intitulada: *La cortesía verbal en el correo electrónico: una estrategia conversacional en estudiantes de primer semestre de la universidad de Boyacá.*

Autores: Yime Andrey Sanabria Robles
Adriana Lisseth Daza Pico

Tunja, 24 de abril de 2017

Yo, Camilo Andres Escudero una vez informado sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación, autorizo a Yime Andrey Sanabria y Adriana Lisseth Daza estudiantes de la maestría en lingüística, para la realización del siguiente procedimiento:

1. Hacer uso de los correos electrónicos que en el transcurso del semestre académico envíe a mi docente Yime Andrey Sanabria correspondientes a la asignatura expresión oral y escrita.

Adicionalmente certifico que se me informó sobre:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación.
- Toda información obtenida y los resultados de esta investigación serán tratados de manera confidencial (anónima).
- La información recolectada no será utilizada, ni se encontrará disponible para terceros.

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mi integridad de manera libre y espontánea.

Camilo Escudero

Firma del estudiante

Documento de identidad CC No. 1116554614 de Aguazul.

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
MAESTRÍA EN LINGÜÍSTICA

Consentimiento informado para la participación en la investigación intitulada: *La cortesía verbal en el correo electrónico: una estrategia conversacional en estudiantes de primer semestre de la universidad de Boyacá.*

Autores: Yime Andrey Sanabria Robles
Adriana Lisseth Daza Pico

Tunja, 24 de abril de 2017

Yo, Jaime Oswaldo Herrera R. una vez informado sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación, autorizo a Yime Andrey Sanabria y Adriana Lisseth Daza estudiantes de la maestría en lingüística, para la realización del siguiente procedimiento:

1. Hacer uso de los correos electrónicos que en el transcurso del semestre académico envíe a mi docente Yime Andrey Sanabria correspondientes a la asignatura expresión oral y escrita.

Adicionalmente certifico que se me informó sobre:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación.
- Toda información obtenida y los resultados de esta investigación serán tratados de manera confidencial (anónima).
- La información recolectada no será utilizada, ni se encontrará disponible para terceros.

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mi integridad de manera libre y espontánea.

Jaime Oswaldo Herrera R.

Firma del estudiante

Documento de identidad No. 99031501201 de Mosque (Cundinamarca).

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
MAESTRÍA EN LINGÜÍSTICA

Consentimiento informado para la participación en la investigación intitulada: *La cortesía verbal en el correo electrónico: una estrategia conversacional en estudiantes de primer semestre de la universidad de Boyacá.*

Autores: Yime Andrey Sanabria Robles
Adriana Lisseth Daza Pico

Tunja, 24 de abril de 2017

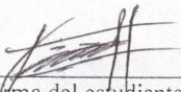
Yo, Joseph Monique una vez informado sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación, autorizo a Yime Andrey Sanabria y Adriana Lisseth Daza estudiantes de la maestría en lingüística, para la realización del siguiente procedimiento:

1. Hacer uso de los correos electrónicos que en el transcurso del semestre académico envíe a mi docente Yime Andrey Sanabria correspondientes a la asignatura expresión oral y escrita.

Adicionalmente certifico que se me informó sobre:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación.
- Toda información obtenida y los resultados de esta investigación serán tratados de manera confidencial (anónima).
- La información recolectada no será utilizada, ni se encontrará disponible para terceros.

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mi integridad de manera libre y espontánea.


Firma del estudiante

Documento de identidad C.C. No. 4054683228 de Monique

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
MAESTRÍA EN LINGÜÍSTICA

Consentimiento informado para la participación en la investigación intitulada: *La cortesía verbal en el correo electrónico: una estrategia conversacional en estudiantes de primer semestre de la universidad de Boyacá.*

Autores: Yime Andrey Sanabria Robles
Adriana Lisseth Daza Pico

Tunja, 24 de abril de 2017

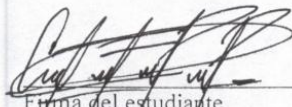
Yo, Cristian Fernando Jerez Pineda una vez informado sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación, autorizo a Yime Andrey Sanabria y Adriana Lisseth Daza estudiantes de la maestría en lingüística, para la realización del siguiente procedimiento:

1. Hacer uso de los correos electrónicos que en el transcurso del semestre académico envié a mi docente Yime Andrey Sanabria correspondientes a la asignatura expresión oral y escrita.

Adicionalmente certifico que se me informó sobre:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación.
- Toda información obtenida y los resultados de esta investigación serán tratados de manera confidencial (anónima).
- La información recolectada no será utilizada, ni se encontrará disponible para terceros.

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mi integridad de manera libre y espontánea.



Firma del estudiante

Documento de identidad CC. No. 1052844901 de Tunja

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
MAESTRÍA EN LINGÜÍSTICA

Consentimiento informado para la participación en la investigación intitulada: *La cortesía verbal en el correo electrónico: una estrategia conversacional en estudiantes de primer semestre de la universidad de Boyacá.*

Autores: Yime Andrey Sanabria Robles
Adriana Lisseth Daza Pico

Tunja, 24 de abril de 2017


Yo, Diego Sebastian Gamba Puerto una vez informado sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación, autorizo a Yime Andrey Sanabria y Adriana Lisseth Daza estudiantes de la maestría en lingüística, para la realización del siguiente procedimiento:

1. Hacer uso de los correos electrónicos que en el transcurso del semestre académico envíe a mi docente Yime Andrey Sanabria correspondientes a la asignatura expresión oral y escrita.

Adicionalmente certifico que se me informó sobre:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación.
- Toda información obtenida y los resultados de esta investigación serán tratados de manera confidencial (anónima).
- La información recolectada no será utilizada, ni se encontrará disponible para terceros.

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mi integridad de manera libre y espontánea.


Firma del estudiante

Documento de identidad No. 10551863324 de Oicala

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
MAESTRÍA EN LINGÜÍSTICA

Consentimiento informado para la participación en la investigación intitulada: *La cortesía verbal en el correo electrónico: una estrategia conversacional en estudiantes de primer semestre de la universidad de Boyacá.*

Autores: Yime Andrey Sanabria Robles
Adriana Lisseth Daza Pico

Tunja, 24 de abril de 2017

Yo, ANGIE VANESSA HERNANDEZ ROMERO, una vez informado sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación, autorizo a Yime Andrey Sanabria y Adriana Lisseth Daza estudiantes de la maestría en lingüística, para la realización del siguiente procedimiento:

1. Hacer uso de los correos electrónicos que en el transcurso del semestre académico envié a mi docente Yime Andrey Sanabria correspondientes a la asignatura expresión oral y escrita.

Adicionalmente certifico que se me informó sobre:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación.
- Toda información obtenida y los resultados de esta investigación serán tratados de manera confidencial (anónima).
- La información recolectada no será utilizada, ni se encontrará disponible para terceros.

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mi integridad de manera libre y espontánea.

VANESSA HERNANDEZ

Firma del estudiante

Documento de identidad CC No. 1012441976 de BOYACÁ

Anexo B: Formato de encuesta a estudiantes de primer semestre de la asignatura Expresión Oral y Escrita de la universidad de Boyacá



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
MAESTRÍA EN LINGÜÍSTICA
ENCUESTA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
TUNJA
2017

La siguiente encuesta se aplica con el fin de identificar variables sociolingüísticas para efectuar el proyecto de investigación intitulado “la cortesía verbal en el correo electrónico: una estrategia conversacional en estudiantes de primer semestre de la universidad de Boyacá” elaborado por Yime Andrey Sanabria y Adriana Lisseth Daza estudiantes de la maestría en lingüística de la Uptc.

Agrademos su participación y su colaboración en responder las siguientes preguntas. Escriba una X en el espacio que corresponda a su respuesta.

1. **NOMBRE:** _____
2. **Edad:** _____
3. **Género:** _____
4. **LUGAR DE PROCEDENCIA:** _____
5. **LUGAR ACTUAL DE RESIDENCIA:** _____
6. **NIVEL DE ESTRATIFICACIÓN:** Bajo: _____ Medio: _____ Medio alto: _____ Alto: _____
7. **¿LATERMINACIÓN DE SUS ESTUDIOS DE BACHILLER FUE DE UN COLEGIO PERTENECIENTE AL SECTOR?**

Privado _____ Público _____
8. **NIVEL DE ESCOLARIDAD:** Básica: _____ Secundaria: _____ Técnico: _____ Universitario: _____
9. **¿CON QUE FRECUENCIA ENVÍA CORREO A SUS DOCENTES?**

Siempre: ____ Usualmente: ____ Nunca: ____ Algunas veces: ____ Semanalmente:

Mensualmente: _____

**10. ¿CONSIDERA QUE USTED ES FORMAL (UTILIZA NORMAS DE CORTESÍA)
A LA HORA DE REDACTAR UN CORREO ELECTRÓNICO?**

Si: ____ No: _____ En algunas ocasiones: ____ No le presta atención a su forma
escritural: _____

No conoce de las normas de cortesía: _____

**11. ¿REGULARMENTE DESDE QUE LUGAR USTED ENVÍA SUS CORREOS
ELECTRÓNICOS A SUS DOCENTES?**

Casa: _____ Café internet: _____ Biblioteca: _____ Sala de estudio: _____ Celular:

Aparato electrónico: _____