

La cortesía verbal en actos de habla directivos:
un análisis pragmático de las solicitudes en contextos
jerárquicos laborales de relaciones comunicativas
asimétricas*

Silvana Patricia Ahumada Moncada
<https://orcid.org/0009-0006-9979-1237>
Universidad de La Sabana
silvanaahmo@unisabana.edu.co

Guido Angello Castro Ríos
<https://orcid.org/0000-0002-8519-1998>
Universidad de La Sabana
guido.castro@unisabana.edu.co

RESUMEN

Dado que el carácter impositivo de los actos de habla directivos puede crear fricción en la comunicación jerárquica, este estudio pragmático analiza las estrategias de cortesía verbal que jefes en Colombia emplean para atenuar sus peticiones a subalternos. A partir de un corpus recolectado con el *Discourse Completion Test*, los hallazgos revelan que la cortesía mitigadora es la estrategia predominante. Recursos como el tuteo construyen solidaridad, mientras que los modalizadores y el plural de modestia reducen

*Silvana Patricia Ahumada Moncada realizó la recolección y codificación de los datos. Guido Angello Castro Ríos apoyó el diseño metodológico y supervisó el trabajo general como tutor. Ambos autores participaron en el ajuste y elaboración final del artículo. Guido Angello Castro Ríos es el autor de correspondencia.



la brecha de autoridad percibida. Se concluye que estas estrategias no son opcionales, sino un mecanismo fundamental para la armonía organizacional, con claras implicaciones para la práctica gerencial y la formación en comunicación intercultural.

Palabras clave: armonía organizacional, actos de habla directivos, lenguaje organizacional, solicitud de tareas

Verbal Courtesy in Directive Speech Acts: A Pragmatic Analysis of Requests in Hierarchical Workplace Contexts with Asymmetric Communicative Relationships

ABSTRACT

While directive speech acts are inherent to hierarchical communication, their impositive nature can create relational friction. This study addresses a gap in pragmatic research by analyzing the specific verbal politeness strategies used by managers to mitigate requests to subordinates within a Colombian corporate context. Drawing from a corpus collected via the Discourse Completion Test, the findings reveal that mitigating politeness is the predominant interactional strategy. Linguistic resources such as informal address (*tuteo*) function to build solidarity, while modalizers and the modesty plural diminish the perceived authority gap. The study concludes that these politeness strategies are not merely optional, but a fundamental mechanism for maintaining organizational harmony, holding direct implications for management practice and intercultural communication training.

Keywords: Organizational harmony, directive speech acts, organizational language, task solicitation

INTRODUCCIÓN

Dentro de la relación comunicativa asimétrica de jefe-subalterno, uno de los actos comunicativos más frecuentes es la solicitud de una tarea. Los actos lingüísticos —como las solicitudes— constituyen dentro del contexto laboral una de las formas más delicadas de comunicación interpersonal debido a su carga impositiva. Desde

una perspectiva pragmática, la forma en la que se realiza la solicitud puede llevar a tensiones y fricciones en la relación jefe-subalterno. Pedirle a alguien que cumpla con una tarea es, en este campo, un acto de habla directivo de índole amenazador (Brown y Levinson 1987, Carrasco-Santana 1999, Kerbrat-Orecchioni 2004, Gil 2006). Se da una dinámica en la que el emisor parte de un deseo o expectativa que exige direccionar la acción del receptor, lo que, a su vez, reduce su margen de autonomía y libertad (Gil 2006).

En este escenario, aparece la cortesía verbal como fenómeno pragmático. En la dinámica organizativa, al asignar una tarea, el jefe podría hacer uso de esta cortesía verbal para resguardar la armonía de la relación. Sin embargo, cabe advertir que, en la cortesía verbal, el hablante tiene libre albedrío. Como señala Grande-Alija (2005: 336), “[en] cualquier acontecimiento comunicativo nos encontramos ante dos alternativas: ser cortés o descortés”. Por todo lo anterior, esta investigación tiene como objetivo principal determinar si, al solicitar una tarea a sus subalternos, los jefes de una organización colombiana dedicada a la producción y comercialización de equipos industriales recurren a la cortesía verbal como estrategia para mantener la armonía en la relación jefe-subalterno. Para alcanzar este objetivo, se plantea (a) identificar los recursos de cortesía verbal que, al solicitar una tarea, usan los jefes de la empresa estudiada; y (b) distinguir cuál es la estrategia de conducta interaccional que comparten los enunciados de los jefes que participaron en el estudio.

Este trabajo se interesa en el estudio del lenguaje dentro del contexto organizacional por dos razones que emergen de la bibliografía revisada. Por un lado, Barbosa-Ramírez (2009) sostiene que el lenguaje y su uso han despertado un creciente interés en los intercambios laborales, por lo que las empresas han empezado a darle un papel más protagónico. Por otro lado, Ballesteros (2003) habla, en sentido amplio, del interés de la pragmática en los intercambios humanos en el seno de la vida social.

En el mundo hispanico, la cortesía verbal tuvo su auge en los años noventa. Pese a ello, como apuntan Bravo y Briz-Gómez

(2004), aún hay una escasa producción de estudios sobre la cortesía verbal en español. En Colombia, las investigaciones sobre cortesía verbal se centran en cuatro líneas: (a) las interacciones en el aula y la enseñanza de la lengua (Rodríguez y Valencia 2012, Urquijo y Valencia 2012, De Caro 2013, García-Dussán 2015, Osuna-Bermúdez 2018, Vega-Colmenares 2018, entre otros); (b) los elementos léxicos y gramaticales que usan los hablantes para mostrar cortesía en ciertos contextos socioculturales (Hugo y Albor 2001; Grajales-Alzate 2011; Castellano-Ascencio 2012; Avendaño 2014; Jang 2015; Jang y García 2018; Morales-Beleño, Sánchez-Villa y Vásquez-Cantillo 2019); (c) los recursos de cortesía verbal en situaciones coloquiales y cotidianas (Areiza-Londoño 2005, Londoño 2010, Casanova-Godoy y Gómez-Villa 2012, Londoño 2013, Flórez-Taborda 2014, Harmon 2018); y, por último, (d) los elementos de cortesía verbal en la literatura y el arte (Zuluaga 2004, Torres 2012, Mira-Álvarez 2014, Serrano-Vázquez 2018). Lo anterior evidencia que, en Colombia, la investigación sobre la cortesía verbal en el campo laboral es escasa. Algunos ejemplos de trabajos en este campo son el de Escamilla-Morales, Morales-Escorcía y Torres-Roncillo (2005); y el de Cardozo-Rincón (2014).

Aunque se reconoce que la cortesía verbal es un recurso de interacción social que permite la armonía interpersonal (Bravo y Briz-Gómez 2004), y que hay un creciente interés de las empresas de velar por la armonía en las relaciones sociales, no se encontró, en el estado del arte, una investigación en Colombia que aborde la cortesía verbal en la relación jefe-subalterno. Por lo anterior, el estudio que aquí se presenta pone en diálogo a la lingüística y los estudios organizacionales en aras de enriquecer la perspectiva interdisciplinar del objeto de estudio.

Esta investigación se basa en un corpus lingüístico que se creó gracias a la participación de los jefes de una empresa colombiana del sector industrial con presencia en varias ciudades del país. Para ello, se utilizó como instrumento de recolección el *Discourse Completion Test* (DCT) propuesto por Blum-Kulka (1982). Los datos lingüísticos, como se menciona en el apartado metodológico,

se analizaron desde una perspectiva cualitativa a través de categorías emergentes que no fueron previa y rígidamente adoptadas de alguna teoría particular. Los recursos lingüísticos usados por los emisores se etiquetaron con el propósito de señalarlos dentro del enunciado emitido por cada jefe.

En las siguientes páginas, se presenta el marco teórico que sustenta esta investigación. En él, se abordan tres temas principales: (a) los actos de habla, (b) la cortesía verbal y (c) la armonía dentro del contexto organizacional. La siguiente sección describe la metodología del estudio. En ella, se identifican los participantes y la empresa, se explica la conformación del corpus, el instrumento utilizado y el modo en el que se analizaron los datos. Finalmente, se presentan los resultados y la discusión de estos.

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Los actos de habla

La teoría de los actos de habla fue formulada por Austin (1962) y Searle (1969). De acuerdo con estos autores, esta teoría es indispensable para entender la pragmática, ya que, según Searle (1969), toda comunicación lingüística incluye *actos* comunicativos. Un acto de habla se produce cuando un hablante profiere un enunciado dirigido a un oyente dentro de un contexto particular y con unas intenciones específicas.

Austin (1962) argumenta que, al producir un acto de habla, se desencadenan, simultáneamente, tres fuerzas: la locutiva, la ilocutiva y la perlocutiva. Este trabajo ciñe su interés a la fuerza ilocutiva, es decir, al contenido de los enunciados que no está en relación directa con su estructura gramatical sino, más bien, con la intención comunicativa del emisor.

Searle (1975), por su parte, agrupa los actos de habla en cinco categorías: representativos, comisivos, directivos, expresivos y declarativos. Este trabajo se centra en el estudio de los actos de habla directivos, que corresponden a las acciones lingüísticas mediante

las cuales “el hablante intenta conseguir que el oyente realice una acción determinada” (Searle 1975: 355). La solicitud de tareas (el objeto de estudio de esta investigación) es considerada un acto de habla directivo que, en función de las elecciones del hablante, puede desplegarse en ordenes, peticiones, ruegos, etc.

Una característica de la acción lingüística, según Searle (1975), es que puede ser directa, cuando el hablante enuncia lo que quiere conseguir de forma explícita, o indirecta, cuando se comunica por medio de un enunciado distinto a lo que realmente quiere expresar, es decir, cuando la fuerza ilocutiva no está reflejada, directamente, en la forma lingüística.

1.2. Cortesía verbal: perspectivas, tipos, estrategias y recursos

La lingüista Kerbrat-Orecchioni (2004) caracteriza la cortesía como uno de los comportamientos sociales que permite mantener un mínimo de armonía entre los participantes. En el lenguaje, la cortesía deja de ser exclusiva del ámbito social (la urbanidad, las buenas maneras, la moderación, etc.) y pasa a ser estudiada en el ámbito lingüístico. Este tipo de cortesía se denomina cortesía verbal.

Este concepto ha sido abordado desde dos grandes perspectivas. Por un lado, la perspectiva universalista-tradicional defiende que hay principios universales que permiten describir fórmulas de cortesía verbal a través de categorías de orden general, tal como lo sugieren las reglas de cortesía en la interacción de Lakoff (1973), las máximas conversacionales¹ de Grice (1975), las seis máximas de Leech (1983), y la cortesía positiva y negativa de Brown y Levinson (1987). Por otro lado, la perspectiva relativista-contemporánea niega la existencia de verdades absolutas y categorías *a priori* que encasillen la riqueza sociocultural en la que se despliega la cortesía y la influencia del contexto; en esta posición se destacan, entre otros,

¹ El modelo de Paul Grice, que involucra las máximas conversacionales, no se refiere explícitamente a la cortesía verbal. Pese a ello, sus bases y su esencia (incluyendo el principio de cooperación) son un punto de partida y un criterio de análisis e investigación para quienes se centran en la sociopragmática y en el estudio de la cortesía verbal.

Blum-Kulka (1982), Bravo (1999), Kerbrat-Orecchioni (2004) y Briz-Gómez (2010). De los anteriores, Bravo (1999) y Kerbrat-Orecchioni (2004) concuerdan con un modelo que propone un estudio de la cortesía verbal como casillas vacías que hay que rellenar de acuerdo con lo que, a juicio del hablante, es requerido por la situación (Briz-Gómez 2010: 12). Esta investigación adopta este último enfoque.

Existen varias tipologías alrededor de la cortesía verbal. Sin embargo, el análisis hecho muestra que esta multiplicidad es terminológica y que, en realidad, se puede recoger en dos conjuntos que se presentan a continuación. En primer lugar, la cortesía normativa (o convencional) involucra el uso de códigos y convenciones sociales habituales. En ella, la cortesía verbal se codifica o ritualiza, como sucede en los saludos y los agradecimientos (Escandell-Vidal 1996; Bravo 2003, 2005). En segundo lugar, la cortesía volitiva (también denominada estratégica o interpretada) depende de la propia voluntad del hablante cuando busca la colaboración del interlocutor para llegar a una meta. En este último tipo de cortesía, se plantea que, ante una amenaza a la imagen social (Brown y Levinson 1987), el hablante recurre a acciones atenuantes o reparadoras para mitigar conscientemente el impacto (Bravo 2001, 2003, 2005; Briz-Gómez 2007, 2010; Albelda y Barros-García 2013).

Tras reevaluar las propuestas de Brown y Levinson (1987), que fueron criticadas a finales del siglo pasado, varios lingüistas propusieron, en lugar de cortesía positiva y negativa, los conceptos de *cortesía valorizante* y *mitigadora*. Se habló, entonces, de las *estrategias de cortesía verbal* como *estrategias de conducta interaccional*². Así pues, la cortesía valorizante “supone la realización

² En los estudios de cortesía verbal, es frecuente la distinción entre cortesía positiva y cortesía negativa (Brown y Levinson 1987). Con todo, los neolingüistas interesados en el tema prefieren hablar de cortesía valorizante (en lugar de cortesía positiva) y mitigadora (en lugar de cortesía negativa) (Carrasco-Santana 1999, Albelda 2005, Flores 2004, Bernal 2007, García 2011, Briz-Gómez 2010). Aparecen, también, las estrategias pragmáticas, y, en su interior, la estrategia de conducta interaccional, que surge tanto en la cortesía verbal atenuadora (también llamada mitigadora) como en la cortesía verbal valorizante (Centro Virtual Cervantes, s. f.).

de actos corteses de acuerdo con las normas de comportamiento mejor valoradas socialmente en la relación con los demás, para lograr que ésta sea armoniosa” (Carrasco-Santana 1999: 22). Por su parte, la cortesía mitigadora, en palabras de Bravo (2021: 193), “es aquella que modaliza la formulación de un enunciado en el que se interpreta una amenaza, disminuyendo su efecto social negativo”. Grande-Alija (2005: 336) reafirma esta idea y señala que “se trata de suavizar, restar fuerza ilocutiva, reparar, esconder la verdadera intención para evitar posibles responsabilidades”.

Con el fin de resguardar la imagen (mitigar) o de aumentar su efecto positivo (valorar), el hablante hace uso de los denominados recursos de cortesía. Algunos de ellos son el eufemismo, los modales, los actos de habla indirectos, los minimizadores, los enunciados preliminares, los procedimientos aduladores, los reparadores, el plural de modestia, etc. (Bravo y Briz-Gómez 2004, Níkleva 2011).

1.3. La armonía dentro del contexto organizacional

En el contexto organizacional la cortesía verbal emerge como una estrategia discursiva que permite preservar la armonía entre los interlocutores, es decir, entre los actores organizacionales. Como señalan Bravo y Briz-Gómez (2004), el hablante adapta sus elecciones lingüísticas en función de las condiciones sociales del intercambio, especialmente cuando existen relaciones jerárquicas.

A partir de lo anterior, las organizaciones se convierten en un escenario privilegiado para observar cómo la armonía se construye lingüísticamente en las interacciones cotidianas en el trabajo. En la interacción verbal, los participantes negocian posiciones y modulan relaciones mediante estrategias discursivas orientadas a preservar la armonía relacional (Bravo 2003, 2021). En el ámbito laboral, dicha armonía es un valor altamente estimado, en tanto facilita el clima organizacional, reduce tensiones y contribuye a la cooperación (Salanova y otros 2013).

En esta investigación se entiende la armonía organizacional como un estado deseable en toda práctica laboral (Ramón-Monje y Gorjón 2019), uno que se ratifica en las organizaciones cuando

se ve que la armonía y el equilibrio son necesarios para existir y desarrollarse con resultados positivos (Lefcovich 2006). Autores como Overvold (1987) entienden la armonía organizacional como un equilibrio en las relaciones entre el trabajador y la empresa (su estructura, dinámicas e interacciones), que es perseguido, de diferentes formas, como una de las metas del contexto organizacional cuando se logra entender a las empresas desde su dimensión humana.

En este trabajo, se considera que la armonía organizacional es un elemento propio de las dinámicas de interacción entre los sujetos de una organización, un elemento que procura el equilibrio social entre los participantes y que produce bienestar en las interacciones que se tejen. En suma, como señala Lugo (2010), la armonía permite que los empleados se sientan bien en su trabajo.

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Caracterización de los participantes

En esta investigación, se recogieron datos lingüísticos de diez de los trece jefes que conforman el total de la línea de liderazgo de una organización colombiana dedicada a la producción y comercialización de equipos industriales para cocinas. De la totalidad de la muestra, cuatro jefes se encuentran en Bogotá; dos, en Cali; otros dos, en Medellín; uno, en Barranquilla; y uno más, en Bucaramanga. Cinco participantes afirman tener entre uno y cinco años como jefes en la empresa; otros cinco han trabajado durante más de cinco años como jefes. Cinco de ellos tienen formación profesional universitaria; dos cuentan con posgrado; y los tres restantes, con un título técnico o tecnológico. La muestra se distribuyó por igual entre hombres y mujeres. Respecto a la edad, cuatro de los participantes se ubicaron en el rango entre 31 y 35 años; otros cuatro, entre 41 y 45; uno de ellos, entre 36 y 40 años; y el restante, entre 46 y 50 años.

2.2. Corpus lingüístico y técnica de recolección de datos

El corpus de esta investigación consta de diez enunciados producidos por los jefes al solicitar una tarea a sus subalternos. Para su creación, se empleó el DCT, un instrumento que simula una situación comunicativa en la que se incluye información sobre el escenario, la distancia social, y la relación de poder entre el emisor y el destinatario. En su aplicación práctica, se le solicita al participante que produzca el enunciado que le interesa al investigador. Se le pide que lo plasme de manera escrita, tal y como lo diría en un escenario real, oral, natural y sincrónico, teniendo en cuenta el contexto descrito previamente (Muñoz-Builes 2020).

El DCT presenta escenarios hipotéticos que requieren una respuesta por parte del participante, permitiendo a los investigadores examinar las estrategias lingüísticas que los hablantes eligen en contextos específicos (Blum-Kulka 1982, Golato 2003). Si bien es cierto que el DCT ha sido objeto de debate en cuanto a su validez ecológica, ya que se aleja de la naturalidad de la interacción oral, su uso se justifica en este estudio por varias razones. En primer lugar, el DCT permite un alto grado de control sobre las variables contextuales relevantes para la investigación, como el rol social de los participantes y el grado de imposición del acto de habla. Esto es particularmente útil en el estudio de la cortesía, donde estas variables juegan un papel crucial. Segundo, el DCT es efectivo para elicitar datos sobre lo que los hablantes consideran un comportamiento lingüístico apropiado o esperado en una situación dada. En este sentido, proporciona información valiosa sobre las normas sociales que influyen en la producción del discurso (Bardovi-Harlig 1999). Finalmente, el DCT ofrece ventajas prácticas en términos de facilidad de aplicación y estandarización, lo cual es especialmente relevante en estudios con limitaciones de tiempo o recursos.

Por asuntos circunstanciales relacionados con la bioseguridad de la empresa, solo se autorizó la aplicación del cuestionario de manera virtual. Así pues, se diseñó un formato en la plataforma QuestionPro, el cual estaba conformado por tres apartados. En el primero, se presentaba el consentimiento informado; en el segundo,

se solicitaban los datos sociodemográficos de los participantes; y, en el tercero, se planteaba la situación comunicativa simulada con el DCT³. A pesar de estas consideraciones, el DCT demostró ser una herramienta útil para explorar las estrategias de cortesía verbal empleadas por los jefes en la solicitud de tareas a sus subalternos.

2.3. Análisis de la información

El análisis no se basó en categorías *a priori*, sino, más bien, en categorías emergentes que se podían observar o inferir de los enunciados. Para tal fin, se transcribieron y mejoraron algunos elementos de puntuación y ortografía de las respuestas de los participantes. No obstante, lo anterior no supone una alteración de los datos, pues el centro de interés de este estudio no es la *forma* en la que se presenta el mensaje escrito; se trata de identificar y describir los *recursos* lingüísticos usados para manifestar cortesía verbal. Hecha la transcripción, cada enunciado se identificó con un número romano que iba de I a X. Para la identificación de los recursos de cortesía verbal, se usaron etiquetas con números arábigos que se presentaban entre corchetes cuadrados en un tamaño menor de fuente, tal como lo plantea Fernández (2006). Finalmente, se calculó, contando de izquierda a derecha, el número de palabras usadas antes de llegar a la petición explícita.

3. RESULTADOS

Los jefes que participaron en la investigación eligieron llevar a cabo el ejercicio simulando la comunicación verbal cara a cara para solicitar a sus subalternos informes de resultados sobre su gestión. Los resultados se pueden recoger en (a) los recursos de cortesía verbal utilizados por los jefes en la solitud de la tarea, (b) la estrategia

³ La situación comunicativa simulada en esta investigación se planteó en los siguientes términos: “Imagínese que, en su actual posición de jefe, debe solicitar a un colaborador suyo la entrega, para fin de este mes, de un informe de resultados en el cual usted pueda observar la gestión durante lo que lleva del año, es decir, la gestión que ha realizado ese colaborador al que se dirige”.

de conducta interaccional elegida por los jefes y (c) algunas características de los enunciados (número de palabras y aspectos sociolingüísticos).

3.1. Recursos de cortesía verbal utilizados por los jefes en la solicitud de la tarea

El análisis muestra que la totalidad de los jefes usó recursos de cortesía verbal al solicitar la tarea. Lo que varió de jefe a jefe fue la cantidad y el tipo de recursos, así como el momento en el que los usan (antes, durante o después del clímax de la solicitud⁴).

La variedad y la riqueza de los recursos lingüísticos que emergieron se observa en el uso de ciertas formas gramaticales que, en el contexto del enunciado y desde un análisis sociopragmático, funcionan como estrategias de cortesía verbal. Entre ellas, las más destacables son las fórmulas de iniciación, los vocativos, las formas de tratamiento personal, los modalizadores, el plural de modestia y los condicionales usados como atenuantes, como se presenta en la Figura 1, en donde, de manera sucinta, se relacionan los resultados. Aunque menos frecuentes, también se observan actos valorizantes y ciertas conjugaciones verbales que procuran atenuar o mitigar la solicitud.

En las solicitudes, siete jefes recurrieron al uso de fórmulas de iniciación. Tres de estas presentaban un registro más formal (E-I, E-IV y E-X); tres más exhibían un registro menos formal (E-V, E-VI y E-IX); y una mostraba un plural expresivo, como punto medio (E-III). El uso de un sustantivo propio en función vocativa fue la elección más común para dirigirse a los subalternos (E-I, E-IX, E-X). Para expresar cercanía, algunos jefes usaron sustantivos comunes (E-VIII) e, incluso, un hipocorístico de cariño (E-II).

⁴ Recurriendo a una definición estipulativa, en este texto, el clímax de la solicitud se entenderá como el momento en el que el emisor plantea la petición de manera explícita.

Figura 1. Recursos de cortesía verbal utilizados por los jefes

ID	Aspectos sociodemográficos del hablante	Formas de iniciación	Vocativo	Fórmula de tratamiento	Modalizadores	Plural de modestia	Condicional: Frases altamente atenuantes de apoyo en cierre de enunciado
E-I	Bogotá - Hombre - 41-45 años Técnico tecnológico - De 3 a 4 años como jefe Enunciado de 11 palabras antes de la solicitud	Buen día	Sustantivo propio	Tú	No emergen	nos han solicitado un informe de tu desempeño	Si necesitas tiempo prudencial para realizarlo, me comentas para no programar servicios en este espacio.
E-II	Medellín - Mujer - 41-45 años Técnico tecnológico - De 1 a 2 años como jefe Enunciado de 31 palabras antes de la solicitud	No emergen	Sustantivo propio (hipocorístico de carito)	Tú	me ayudas por favor Gracias	No emergen	si tienes alguna duda, me consultas.
E-III	Bogotá - Hombre - 46-50 años Técnico tecnológico - De 3 a 4 años como jefe Enunciado de 62 palabras antes de la solicitud	Buenos días	Sustantivo propio	Usted	¿cómo amanece el día de hoy? ¿Qué tenga un excelente día	necesitamos que quede el día para la próxima auditoría.	cualquier duda me lo hace saber.
E-IV	Bucaramanga - Mujer - 36-40 años Especialista - De 7 a 8 años como jefe Enunciado de 59 palabras antes de la solicitud	Buen día	Sustantivo común	Tú y usted	por favor no dudes en Muchas gracias	nos permitirá evaluar la posición actual de nuestro desempeño.	Si tienes alguna inquietud o necesitas apoyo de mi parte, no dudes en consultarme.
E-V	Cali - Mujer - 31-35 años Profesional - De 1 a 2 años como jefe Enunciado de 68 palabras antes de la solicitud	Hola	Sustantivo propio	Tú	por favor Muchas gracias	No emergen	Si tienes alguna duda, me la haces saber y lo revisamos.
E-VI	Medellín - Mujer - 31-35 años Profesional - De 7 a 8 años como jefe Enunciado de 73 palabras antes de la solicitud	Hola	Se refiere sustantivo (propio común)	Tú	me ayudas por favor estará disponible ¡Muchas gracias!	podamos analizar algunos de tus indicadores	Si requieres ayuda o algo de mi parte, estaré disponible.
E-VII	Bogotá - Hombre - 31-35 años Profesional - De 5 a 6 años como jefe Enunciado de 60 palabras antes de la solicitud	No emergen	No emergen	Tú	para apoyarte	debemos revisar la gestión que	Si tienes dudas al momento de realizarlo, me informas para apoyarte.
E-VIII	Baranquilla - Mujer - 41-45 años Profesional - De 9 a 10 años como jefe Enunciado de 83 palabras antes de la solicitud	No emergen	Sustantivo común	Tú	estará lista para apoyarte ¡Míi gracias!	vamos a revisar los resultados de tu trabajo donde podamos	Si requieres de mi parte alguna información para consolidar este informe, estaré lista para apoyarte.
E-IX	Cali - Hombre - 41-45 años Profesional - De 3 a 4 años como jefe Enunciado de 73 palabras antes de la solicitud	Hola	Sustantivo propio	Tú	¿cómo vas? Te recomiendo sería que	Tenemos un requerimiento	No emergen
E-X	Bogotá - Hombre - 31-35 años Especialista - De 3 a 4 años como jefe Enunciado de 31 palabras antes de la solicitud	Hola, buen día	Sustantivo propio	Tú	¿Cómo estás? Puedes apoyarme en Con gusto	debemos realizar un informe individual también revisamos	Si tienes alguna duda, con gusto me ayudas y la revisamos conjuntamente.

La forma de tratamiento por preferencia fue el *tú*. Algunas veces, se omitía el pronombre de sujeto, por lo que esta era, en esos casos, tácita (“me pases”, en E-V; “me envíes”, en E-VI); otras veces, se presentaba de forma explícita por medio de posesivos y otros determinantes (“tu desempeño”, en E-I; “tus resultados”, en E-II”). La forma *usted* se utilizó en dos casos. En el primero (E-III), se combinaba con la riqueza de los recursos de cortesía verbal que empleó el jefe, lo cual permitía inferir que la distancia lingüística del pronombre fue utilizada para intensificar la cortesía desde una posición de respeto y amabilidad, como se observa a continuación:

*Buenos días, Pedro. ¿Cómo **amanece** el día de hoy? Pedro, como sé de **sus** habilidades para inventarios, recurro a **usted** para pedirle el favor me **realice** un inventario de taller de todos los equipos para el final de mes, ya que necesitamos que quede al día para la próxima auditoría. Que **tenga** un excelente día y cualquier duda me lo **hace** saber (énfasis propio).*

En el segundo caso (E-IV), el jefe acudió al ustedeo para marcar la distancia social propia de la relación jefe-subalterno. Aunque esta distancia se marca en el clímax de la solicitud, al finalizar el enunciado, el jefe recurrió al tuteo para ofrecerle ayuda a su destinatario. Es posible que esta dubitación se deba a factores sociolingüísticos de diversa índole (un análisis de esto se presenta el apartado 3.4) o a que, en ese momento, el jefe procuró que coincidan la intención lingüística y la armonía social (generar cercanía y apoyo), tal y como se muestra a continuación:

*Buen día, colaborador. Solicito por favor me **colabore** con el informe para la revisión en junta de resultados anuales... Por favor necesito tenerlo en mi correo antes del día lunes 8:00 a.m. Si **tienes** alguna inquietud o **necesitas** apoyo de mi parte, no **dudes** en consultarme. Muchas gracias (énfasis propio).*

La tensión entre la posición de autoridad, y la búsqueda de horizontalidad y armonía también se refleja en el enunciado “Nata, ¿me ayudas por favor...?” (E-II), en donde el uso del hipocorístico “Nata” y el tuteo construyen una posición de cercanía afectiva,

lo cual suaviza el acto de habla directivo (petición), pese a que el hablante se mantiene en una posición jerárquica al emitir la solicitud. De igual forma, en el enunciado “Requiero que me ayudes con algo, por favor” (E-VI), el verbo “requiero” explicita la posición de poder, pero esta se atenúa mediante el uso del tuteo y del modalizador cortés “por favor”, mostrando un equilibrio entre autoridad y colaboración.

Dada la flexibilidad que presentan estos elementos pragmáticos, solo se consideraron, en el caso de los modalizadores, los más prominentes⁵. Así pues, es posible presentarlos en dos conjuntos generales. En un primer grupo, estarían los altamente ritualizados. Dentro de ellos, se observan estrategias como pedirle ayuda al otro antes de hacer la solicitud explícita (“por favor”, en E-II, E-IV, E-V, E-VI) para disminuir la imposición del acto de habla y aumentar el margen de decisión del oyente, pero su postura pragmática proyecta estar más asociada a direccionar la conducta del subalterno, de forma cortés, al resultado esperado. Otra estrategia, vinculada al primer conjunto, consiste en usar la pregunta como forma de saludo, estrategia que, en algunos casos, funciona incluso como una expresión interaccional, aunque en realidad no se espere una respuesta a la pregunta planteada, sino, más bien, se intente suavizar el camino antes de llegar a la petición (“Hola, Carlos. ¿Cómo vas? Tenemos un requerimiento para final de mes...”, en E-IX; véanse, también, E-III y E-X). Una estrategia adicional es recurrir a cierres con intensificadores que aumentan el grado de cortesía verbal (“mil gracias”, en E-VIII; “muchas gracias”, en E-IV, E-V, E-VI; “que tengas un excelente día”, en E-III).

Por otro lado, en el segundo conjunto, estarían aquellos modalizadores no convencionales⁶. Dentro de ellos, se destacan las frases

⁵ Según el *Concise Oxford Dictionary of Linguistics* (Matthews 2007), lo prominente es aquello que, por alguna razón, destaca. En lingüística, entonces, pueden considerarse como tales las sílabas acentuadas en una palabra o, como se ha señalado acá, los modalizadores que sobresalen en un enunciado con múltiples elementos sociopragmáticos.

⁶ Los modalizadores no convencionales son aquellos que surgen en oposición a los ritualizados. Estos muestran la libertad que tiene el hablante de hacer uso de recursos y

que ligan su carácter condicional con componentes agradadores: “**Si necesitas tiempo prudencial** para realizarlo, me comentas para no programar servicios en este espacio” (en E-I); “**Si** tienes alguna duda, **con gusto** me dices y la **revisamos conjuntamente**” (en E-X); “**Si requieres** de mi parte alguna información para consolidar este informe, **estaré lista para apoyarte**” (en E-VIII).

Otros recursos de cortesía verbal, menos recurrentes y convencionales, fueron el acto verbal valorizante “Pedro, **como sé de sus habilidades** para inventarios, recorro a usted para...”, en E-III. También, los verbos y conjugaciones verbales que alivianan la función conativa de la solicitud (“**quisiera** de tu parte, ver el consolidado de la misma...”, en E-VIII; “**te recomiendo** poderlo realizar durante estos días”, en E-IX; o verbos y conjugaciones que, mientras se ofrece ayuda, aparecen luego de la exigencia ya realizada (“**puedes** apoyarte en...”, en E-X; y “frente a lo que **consideres** que debemos apoyarte”, en E-VIII). Finalmente, también aparece la forma verbal de condicional “**sería**” (en E-IX).

3.2. Cortesía mitigadora: la estrategia de conducta interaccional elegida por los jefes

El segundo objetivo específico de esta investigación está relacionado con las estrategias de conducta interaccional. En este caso, se encontró que los atenuantes aparecen en todos los enunciados de los jefes, quizás para restarle peso al direccionamiento de la acción que se señala en la solicitud. Se evitan posibles tensiones y se procura mantener la armonía en la relación jefe-subalterno.

Dentro de este grupo, aparece el uso de condicionales como expresiones atenuantes al final del enunciado que se presentan como un rasgo predominante de cortesía verbal en las solicitudes emitidas por los jefes (véase la columna de *Condicional* en la Figura 1). Recurrir a ellas revela la intención del jefe de cooperar para que la tarea solicitada se lleve a buen término, pues estos condicionales se usan para

estrategias de cortesía no habituales dentro del contexto estudiado, lo que da muestra de mayor recursividad y autenticidad de parte del hablante.

ofrecer ayuda, aun a sabiendas de que será el subalterno el responsable directo de su ejecución. A excepción de los apartados que combinan el condicional con componentes agradadores (poco habituales entre el grupo de jefes), los demás apartados de este tipo pueden considerarse algo propio en la comunicación empresarial⁷, en otras palabras, su uso parece estar ligado a la llamada cortesía normativa.

Lo anterior se ve reflejado en el empleo de verbos con significados atenuantes (“me colabore”, en E-IV; “apoyarte”, en E-VII, E-VIII y E-X; “me ayudas”, en E-II); y el uso del condicional como estrategia para ofrecer apoyo (véase ejemplo en E-VI, “Si requieres ayuda o algo de mi parte, estaré disponible”).

La impersonalización a través del plural de modestia para mantener el equilibrio en la relación jefe-subalterno (“necesitamos que quede al día...”, en E-III) fue una de las estrategias más frecuentes en los enunciados de los jefes. En la situación comunicativa simulada dentro del DCT, es claro que quien emite el mensaje es una primera persona del singular (un *yo*), en este caso particular, un jefe. Pese a ello, el uso del plural de modestia (también llamado falso plural, por su discrepancia gramatical) aparece como uno de los recursos de cortesía más utilizados: se da en ocho de los diez enunciados. Su uso procura la horizontalidad en una relación que es prototípicamente asimétrica. Dicho recurso se usa para no intensificar la disparidad de la relación cuando se exige la tarea.

El uso del plural para referirse al emisor, como en “nos han solicitado” (E-I) y “debemos realizar” (E-II), cumple una función mitigadora de la imposición y busca presentar la solicitud como parte de un interés colectivo. En el enunciado “Nos han solicitado un informe de tu desempeño...” (E-I), este falso plural oculta la figura del jefe como único solicitante, lo que diluye su posición

⁷ La expectativa de encontrar marcadores de cortesía y una preferencia por ciertas formas de tratamiento lingüístico en una conversación desplegada dentro de un contexto organizacional está ligada a la propuesta de Fraser en 1980 (citado por Haverkate 1994). El autor plantea que existe una relación intrínseca entre el contrato conversacional y la cortesía verbal; en tal sentido, entiende el contrato conversacional como marco de derechos y obligaciones específicas que se espera que cumplan los actores dentro del intercambio conversacional.

jerárquica y favorece una percepción de corresponsabilidad. Se observa la misma intención cuando el plural involucra al hablante en una tarea evaluativa, aunque el receptor sea el único evaluado, como ocurre en “Debemos revisar la gestión que vienes realizando...” (E-VII).

Aunque la intención del plural de modestia se mantiene en los ocho enunciados, su uso y presentación puede dividirse en dos grupos: (a) antes de la petición (en E-IX; E-X) o durante la misma (en E-I) para no involucrarse como responsable directo de la solitud; y (b) antes del clímax (en E-VII; VIII) o después de él (en E-IV; E-VI) con la intención de atenuar el carácter evaluativo que tiene, en el contexto organizacional, la entrega de un informe de gestión (véase la columna de *Plural de modestia* en la Figura 1).

Por último, otro de los recursos que aparece para mitigar lo hostil que puede llegar a ser la petición de un informe es la clarificación del contexto. Estas precisiones sirven tanto para justificar el porqué de la solicitud (“un informe para la revisión en junta de los resultados...”, en E-IV), como para precisar cómo debe realizarse (“en [el informe] debes indicar si las entregas fueron por consultoría...”, en E-V). Así pues, es probable que el enunciado, de manera descontextualizada, se perciba como una imposición más fuerte. El contexto, entonces, brinda recursos de entendimiento al receptor, lo cual le permite comprender su marco de acción dentro de la situación.

Por tanto, los recursos presentados, la frecuencia y la recurrencia de su uso en los enunciados de los jefes, evidencian que es la cortesía mitigadora, y no la valorizante, la estrategia de conducta interaccional preferida en la situación particular que se propuso en el estudio.

3.3. Características de los enunciados: número de palabras y aspectos sociolingüísticos

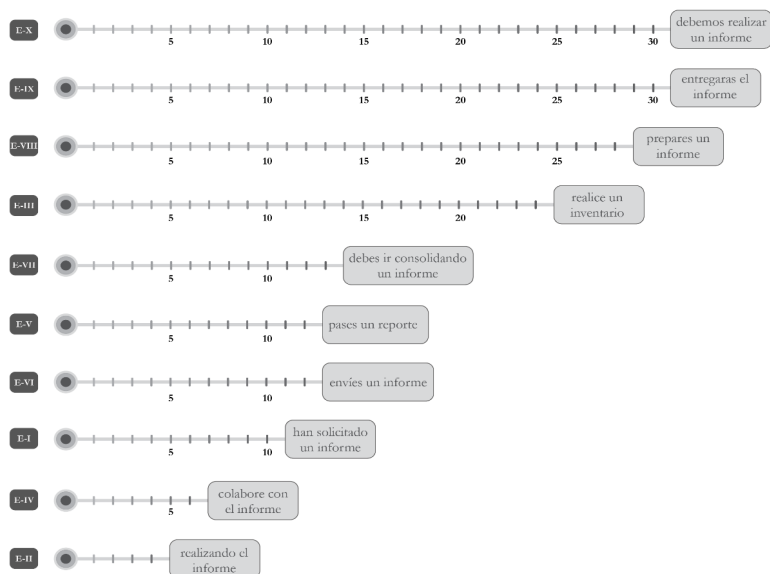
Un elemento lingüístico que vale la pena señalar es el promedio de palabras utilizadas en los enunciados de los jefes, el cual fue de 65 palabras. Así pues, E-II fue el enunciado con menos palabras (31) y

E-X el que tuvo más (100). Por otro lado, el promedio de palabras usadas antes de hacer la solicitud explícita fue de 18, 5 fue la menor cantidad (E-II) y 31 la mayor (E-IX; E-X) antes del clímax. Estos datos se pueden ver en la Figura 2.

Asimismo, es importante resaltar que, al cruzar los datos recolectados con las variables sociolingüísticas de edad, nivel de escolaridad y tiempo ocupando la posición de jefe, no se encontraron variaciones notorias en el uso de la cortesía verbal, las estrategias o la cantidad de palabras. Sin embargo, se dan excepciones relacionadas con el sexo y la ciudad.

Si bien estas excepciones no se pueden generalizar por el tamaño de la muestra y las veces que ocurren, sí tienen un grado de importancia en la correlación de los datos:

- Es propio de las mujeres que participaron en el estudio el uso explícito del modalizador “por favor”, pues se pudo evidenciar en cuatro de las cinco veces empleadas (E-II, E-IV, E-V, y E-VI). Por el contrario, tan solo un hombre hizo uso de la variación “pedirle el favor” (E-III).
- Es propio de los hombres usar, de manera explícita, el sustantivo propio como vocativo, pues se pudo evidenciar en cuatro de las cinco ocurrencias (E-I, E-III, E-IX y E-X). Por el contrario, el uso de los sustantivos comunes (E-IV y E-VIII) y el hipocorístico de cariño (E-II) fue empleado por las mujeres. Aun así, hubo un hombre que no usó el vocativo (E-VII).
- Es frecuente el uso del *tú* de parte de la mayoría de los jefes, quizás porque, en la cultura empresarial estudiada, prevalece el tuteo como fórmula de tratamiento. En todo caso, es importante señalar que los dos únicos ustedeados fueron producidos por los jefes que se encuentran en la ciudad de Bogotá (hombre) y Bucaramanga (mujer). A la luz de la sociolingüística, este comportamiento se ajusta al patrón observado en estas ciudades.

Figura 2. Número de palabras previas a la solitud explícita de la tarea

- Es común, en los hombres ubicados en Bogotá, usar una fórmula de iniciación de carácter más formal. Solo hubo una excepción: la mujer que se encontraba en Bucaramanga. En cambio, las fórmulas de iniciación más informales fueron propias de las mujeres, aunque, en este caso, también hubo una excepción (un hombre). De igual forma, es importante resaltar que todas las mujeres se ubicaban en diferentes partes del país. Por lo anterior, se entiende que la ciudad y el sexo son variables neutralizadas.

4. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en este estudio evidencian el uso de la cortesía verbal como una estrategia para mantener la armonía en las relaciones jefe-subalterno. Más allá de los recursos de cortesía verbal utilizados por los jefes, hay dos aspectos que permiten validar la tesis central de este trabajo, a saber, que el uso de la cortesía

verbal es una estrategia que utilizan los jefes al solicitar una tarea para mantener la armonía de las relaciones con sus subalternos. Por un lado, la técnica del DCT propuesta por Blum-Kulka (1982), aplicada en este caso, facilitó la simulación de un contexto real de comunicación laboral en el que los jefes tuvieran la posibilidad de emplear los recursos lingüísticos que, según su propio idiolecto, consideraran pertinentes.

Por otra parte, en todas las conceptualizaciones de la cortesía verbal utilizadas en el trabajo, el factor común es la intención de armonizar la interacción social (Lakoff 1973, Leech 1983, Brown y Levinson 1987, Haverkate 1994, Escandell-Vidal 1996, Bravo y Briz-Gómez 2004, Briz-Gómez 2010), lo cual está presente en el caso estudiado, en donde los jefes *armonizaron* la solicitud de la tarea, a través de la cortesía verbal, para alivianar las posibles tensiones comunicativas que desde este acto directivo podrían darse en la relación jefe-subalterno. De esto, se puede inferir que hay un discernimiento de la utilidad de la cortesía verbal para atenuar una posible carga de amenaza o intimidación que hay en ciertos intercambios comunicativos, tal como lo plantean Lakoff (1973), Leech (1983), Brown y Levinson (1987), Haverkate (1994), Escandell-Vidal (1996), Bravo (1999), Ballesteros (2003), Zuluaga (2004), Bravo y Briz-Gómez (2004), Grande-Alija (2005), Albelda y Barros-García (2013), Jang y García (2018), Bravo (2021), entre otros.

Las elecciones lingüísticas de los jefes, pese a sus diferencias sociodemográficas, comparten un contexto común: la empresa a la que pertenecen. Quizás por ello se presenta similitud en los saludos como fórmulas *de iniciación*, los cuales, por sí solos, no se consideran recursos de cortesía verbal. Sin embargo, en sintonía con los estudios de Areiza-Londoño (2005), y Morales-Beleño, Sánchez-Villa y Vásquez-Cantillo (2019), al considerar estas fórmulas en el contexto oracional de su enunciado, y distinguir, dentro de este estudio, que están encaminadas a atenuar el acto de habla directivo subyacente, mutan de su aspecto puramente gramatical a tener un fin cortés. El uso de fórmulas de tratamiento y nombres propios, como componentes de cortesía verbal, es un hallazgo que se suma

a los estudios de Hugo y Albor (2001), Zuluaga (2004), Castellano-Ascencio (2012), Avendaño (2014), Jang (2015), Vega-Colmenares (2018), y Morales-Beleño, Sánchez-Villa y Vásquez-Cantillo (2019).

Otro recurso de cortesía verbal habitual fue el de los modalizadores. Tanto los ritualizados (Bravo 2005, Briz-Gómez 2010, Níkleva 2011, Albelda y Barros-García 2013) como los no convencionales (véase la nota 6) estuvieron dirigidos a matizar la solicitud con cordialidad y disminuir la carga impositiva en los enunciados. Si bien en la investigación es posible interpretar algunos de estos modalizadores como elementos normales de las interacciones efectuadas en cualquier contexto, al contemplar la función dentro de la totalidad del enunciado en el que se enmarca o los matices de carácter condicional que suelen acompañarlos, se deducen los propósitos de los recursos de cortesía verbal.

En la misma línea, el uso de atenuantes y recursos agradadores que proyectan cooperación y amabilidad de parte de los jefes en la solicitud de tareas concuerda con lo que culturalmente, en términos de relaciones interpersonales, se desearía encontrar dentro de un contexto organizacional (Blanch-Ribas 2003, Salanova y otros 2013, Bericat-Alastuey 2019). Este hallazgo abre la posibilidad a futuras investigaciones que, desde planteamientos como los del *contrato conversacional* de Fraser (citado por Haverkate 1994) (véase la nota 7) o la *imagen de afiliación* de Bravo (2003), se interesen por analizar la aparición de estrategias de cortesía verbal en los enunciados de los jefes como una posible adecuación a un comportamiento o un contexto determinado, como lo puede ser una empresa.

Una de las limitaciones del presente estudio es el tamaño de la muestra. Si bien se reconoce que diez enunciados pueden considerarse una muestra limitada, es importante destacar que, en el contexto de este estudio exploratorio, dicho tamaño se justifica por varias razones. Primero, la investigación se centra en un contexto organizacional específico: una empresa colombiana del sector industrial. La muestra, aunque reducida, representa la totalidad de la población objetivo dentro de este contexto particular, lo que permite una exploración en profundidad de las estrategias de cortesía verbal

empleadas por los jefes en este entorno. Segundo, el enfoque de este estudio es principalmente cualitativo, así que prioriza la riqueza y profundidad del análisis de los datos disponibles sobre la generalización estadística. En este tipo de investigaciones, muestras pequeñas pueden ser suficientes para identificar patrones, tendencias y características relevantes del fenómeno estudiado (Fernández 2006). Por lo tanto, se considera que el tamaño de la muestra es adecuado para los objetivos y el alcance de la presente investigación. No obstante, se reconoce que esta limitación restringe la generalización de los resultados a otros contextos y poblaciones. En este sentido, se enfatiza la necesidad de interpretar los hallazgos de este estudio en función de su alcance exploratorio. Se sugiere que futuras investigaciones aborden esta limitación ampliando el número de participantes y diversificando los contextos de estudio, con el fin de obtener una comprensión más completa y generalizable del fenómeno de la cortesía verbal en el ámbito empresarial.

Finalmente, se identifican posibles críticas que podrían recibirse de autores como Blum-Kulka (1982), Bravo (1999), Kerbrat-Orecchioni (2004) y Briz-Gómez (2010), con quienes, si bien esta investigación empatiza en conceptos y abordajes, se presentan algunas discrepancias metodológicas por tres razones: (a) el estudio no se basa en un contexto natural del habla, por lo que no se contemplan los aspectos extralingüísticos del acto; (b) se aborda únicamente la perspectiva del hablante como objeto de estudio; (c) el estudio se limita al espacio del enunciado y no considera otras dimensiones de la interacción entre los participantes. Así, como diría Bravo (2005), el estudio se ubica en un micronivel de análisis.

CONCLUSIONES

La presente investigación demuestra que, en los actos de habla directivos, la cortesía verbal funciona como una estrategia pragmática clave para gestionar armoniosamente las relaciones interpersonales en contextos comunicativos marcados por la asimetría de poder. Desde la perspectiva de la pragmática lingüística, se evidencia

que los hablantes —en este caso, los jefes— no solo emiten solicitudes con fines funcionales, sino que también construyen, modulan y negocian su posición enunciativa mediante recursos lingüísticos como el tuteo, el plural de modestia, las fórmulas de iniciación, los modalizadores, los condicionales y los vocativos. Todo ello con la intención de gestionar un equilibrio relacional que favorezca un trato armonioso y relaciones libres de tensión, y así modular el grado de imposición del acto directivo: *la solicitud de la tarea*.

El estudio también permite observar el uso consciente y deliberado de la cortesía verbal por parte de los jefes al solicitar tareas, uso que de algún modo está influenciado por las expectativas sociales asociadas al ejercicio de su rol dentro de un contexto laboral en el que la armonía es valorada como parte integral de la dinámica relacional. Lo anterior es concordante con lo planteado con Bravo (2005: 22), al referir que “Los hablantes, al comunicarse mediante recursos lingüísticos, realizan actividades que sirven a sus propósitos como agentes racionales y el acceso a estos recursos estaría determinado por condiciones sociales”.

Los resultados de este trabajo permiten evidenciar que la cortesía verbal, el lenguaje y la manera en cómo este se usa, se convierten en una poderosa herramienta para que los jefes logren fusionar su función directiva con el componente humanizador que aporta la cortesía verbal a las relaciones sociales en el trabajo y a la armonía organizacional.

El entorno laboral en que se realizó el estudio sirvió como escenario ejemplificador en el que se manifiestan estrategias lingüísticas que median las relaciones comunicativas asimétricas. Con ello, este estudio contribuye a una mejor comprensión del papel que juega la cortesía verbal como fenómeno pragmático en la construcción de relaciones sociales dentro de sistemas jerárquicos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBELDA, Marta

- 2005 “El refuerzo de la imagen social en conversaciones coloquiales en español peninsular: La intensificación como categoría pragmática”. En *Estudios de la (des)cortesía en español: Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Ed., Diana Bravo. Buenos Aires: Dunken, 93-118.

ALBELDA, Marta; y BARROS-GARCÍA, María

- 2013 *La cortesía en la comunicación*. Madrid: Arco Libros.

ALBOR, Hugo

- 2001 “Sumercé is growing old”. *Hesperia: Anuario de filología hispánica*. 4, 5-14.

AREIZA-LONDOÑO, Rafael

- 2005 “¡Primero se saluda! Una mirada sociolingüística al saludo en el Eje Cafetero, Colombia”. En *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE: Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas*. Ed., Jorge Murillo-Medrano. Estocolmo y Costa Rica: Edice, 81-95.

AUSTIN, John

- 1962 *Cómo hacer cosas con palabras*. Barcelona: Paidós.

AVENDAÑO, Gloria

- 2014 “Formas pronominales de tratamiento y cortesía en el habla de Tunja, Colombia”. *Folios*. 39, 31-49.

BALLESTEROS, Francisco José

- 2003 “La cortesía verbal: Análisis pragmático lingüístico de las exhortaciones impositivas en inglés y en español: el ruego y el mandato”. Tesis de doctorado. Universidad Complutense de Madrid.

BARBOSA-RAMÍREZ, David Hernando

- 2009 *Lenguaje, clave para ser un verdadero líder. Universidad del Rosario*. Fascículo Interactivo 05.

BARDOVI-HARLING, Kahtleen

- 1999 "Exploring the interlanguage of interlanguage pragmatics: A research agenda for acquisitional pragmatics". *Language Learning*. 49, 4, 677-713.

BERICAT-ALASTUEY, Carmen

- 2019 *La transformación de las relaciones laborales: Fundamentos teóricos de un proceso de cambio*. Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza.

BERNAL, María

- 2007 "Categorización sociopragmática de la cortesía y de la descortesía: Un estudio de la conversación coloquial española". Tesis de doctorado. Universidad de Estocolmo.

BLANCH-RIBAS, Josep

- 2003 *Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos*. Barcelona: Editorial UOC.

BLUM-KULKA, Shoshana

- 1982 "Learning to Say What You Mean in a Second Language: A Study of the Speech Act Performance of Learners of Hebrew as a Second Language". *Applied Linguistics*. 3, 1, 29-59.

BRAVO, Diana

- 1999 "¿Imagen positiva vs. imagen negativa? Pragmática socio-cultural y componentes de *face*". *Oralia. Análisis del discurso oral*. 2, 155-184.

BRAVO, Diana

- 2001 "Sobre la cortesía lingüística, estratégica y conversacional en español". *Oralia. Análisis del discurso oral*. 4, 299-314.

BRAVO, Diana

- 2003 "Actividades de cortesía, imagen social y contextos socio-culturales: una introducción". En *Actas del I Coloquio del Programa EDICE: La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispano-hablantes*. Estocolmo: Edice, 98-108.

BRAVO, Diana

- 2005 "Categorías, tipologías y aplicaciones. Hacia una redefinición de la cortesía". En *Estudios de la (des)cortesía en español*:

Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos. Buenos Aires: Dunken, 21-52.

BRAVO, Diana

2021 “Atenuación, conflicto interlocutivo e identidad de imagen”. *Pragmática Sociocultural*. 9, 2, 184-205.

BRAVO, Diana; y BRIZ-GÓMEZ, Antonio

2004 *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.

BRIZ-GÓMEZ, Antonio

2007 “Para un análisis semántico, pragmático y sociopragmático de la cortesía atenuadora en España y América”. *Lingüística Española Actual*. 29, 1, 5-40.

BRIZ-GÓMEZ, Antonio

2010 “La cortesía al hablar español”. En *Actas de las III Jornadas de Formación de Profesores de ELE en China*. Ed., José Miguel Blanco. Pekín: Sino ELE.

BROWN, Penelope; y LEVINSON, Stephen

1987 *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

CARDOZO-RINCÓN, Gerardo

2014 “La cortesía lingüística aplicada a la venta directa: hacia una nueva propuesta de la teoría de la cortesía lingüística”. Tesis de doctorado. Universidad Autónoma de Madrid.

CARRASCO-SANTANA, Antonio

1999 “Revisión y evaluación del modelo de cortesía de Brown y Levinson”. *Pragmalingüística*. 7, 1-44.

CASANOVA-GODOY, Fulvia; y GÓMEZ-VILLA, Yamile

2012 “Observe sin compromiso: la atenuación como estrategia de cortesía lingüística en el discurso de los vendedores informales de las playas de Bocagrande, en Cartagena (Colombia)”. Tesis de maestría. Universidad de Cartagena.

CASTELLANO-ASCENCIO, Milton

2012 “Cortesía verbal y fórmulas de tratamiento nominales: Análisis pragmático de las fórmulas de tratamiento nominales en el habla de Medellín”. *Cuadernos de Lingüística Hispánica*. 20, 41-56.

CENTRO VIRTUAL CERVANTES

s/a *Tácticas y estrategias pragmáticas*. <https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/tacticasestrategpragma.htm>. Consultado: 14 de noviembre de 2021.

DE CARO, Pillar

2013 “Aspectos de la cortesía verbal en el aula de lengua extranjera: estudio de algunos ejemplos en francés y en español”. *Lenguaje*. 41, 2, 407-426.

ESCAMILLA-MORALES, Julio; MORALES-ESCORCIA, Efraín; y TORRES-
RONCALLO, Luz Marina

2005 “La expresión de la cortesía en algunas conversaciones telefónicas de carácter institucional en la ciudad de Cartagena, Colombia”. En *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE: Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas*. Ed., Jorge Murillo-Medrano. Estocolmo y Costa Rica: Edice, 17-36.

ESCANDELL-VIDAL, María

1996 *Introducción a la pragmática*. Barcelona: Ariel.

FERNÁNDEZ, Lissette

2006 “¿Cómo analizar datos cualitativos?”. *Butlletí LaRecerca*. 7, 1-13.

FLORES, Nieves

2004 “La cortesía como búsqueda del equilibrio de la imagen social”. En Diana Bravo y Antonio Briz-Gómez 2004: 95-108.

FLÓREZ-TABORDA, Blanca Edilma

2014 “Aproximación pragmática a los intensificadores verbales de cortesía usados por los trabajadores de un almacén de repuestos de la ciudad de Cartagena”. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Colombia.

GARCÍA-DUSSÁN, Eder

2015 “La comunicación oral en el aula y la cortesía solidaria: algunas reflexiones pedagógicas”. *Revista Oralidad-es*. 1, 1, 38-45.

GARCÍA, María Jesús

2011 “La cortesía valorizadora en la conversación coloquial española: estudio pragmalingüístico”. Tesis de doctorado. Universidad de Granada.

GIL, José María

- 2006 "Amenaza e invasión de la imagen. Un estudio sobre la naturaleza de la cortesía verbal". *Pragmalingüística*. 14, 75-86.

GOLATO, Andrea

- 2003 "Studying Compliment Responses: A Comparison of DTCs and Recordings of Natural Occurring Talk". *Applied Linguistics*. 24, 90-121.

GRAJALES-ALZATE, Robinson

- 2011 "Funciones del marcador discursivo "pues" en el habla de Medellín, Colombia". *Forma y Función*. 24, 1, 25-45.

GRANDE-ALIJA, Francisco

- 2005 "La cortesía verbal como reguladora de las interacciones verbales". En *La Competencia Pragmática o la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Oviedo, 332-342.

GRICE, Paul

- 1975 "Logic and Conversation". En *Syntax and Semantics. Vol. 3: Speech Acts*. Eds., Peter Cole y Jerry Lee Morgan. Nueva York: Academic Press, 41-58.

HARMON, Diana Patricia

- 2018 "Cortesía convencional versus cortesía interpretada. Estudio del habla de Colombia". Tesis de doctorado. Universidad de Houston.

HAVERKATE, Henk

- 1994 *La cortesía verbal: estudio pragmalingüístico*. Madrid: Editorial Gredos.

LAKOFF, Robin

- 1973 "The Logic of Politeness: Or Minding your P's and Q's". *Chicago Linguistics Society*. 9, 1, 292-305.

LEECH, Geoffrey

- 1983 *Principles of Pragmatics*. Londres: Longman.

LEFCOVICH, Mauricio

- 2006 *La organización: Armonía y simplicidad*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.

LONDOÑO, David Alberto

- 2010 “Una aproximación a la cortesía verbal en el cortejo: situación en Antioquia (Colombia)”. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*. 29, 1, 145-165.

LONDOÑO, David Alberto

- 2013 “Diacronía en las estrategias corteses verbales en Antioquia en la última década”. *Lenguaje*. 41, 1, 229-261.

LUGO, María

- 2010 “Equilibrio, armonía y belleza: una visión emic del bienestar subjetivo en el trabajo”. *Revista Waxapa*. 1, 2, 9-23.

MATTHEWS, Peter

- 2007 *The Concise Oxford Dictionary of Linguistics*. Oxford y Nueva York: Oxford University Press.

MIRA-ÁLVAREZ, Germán

- 2014 “The Translation of Negative Politeness in García Márquez’s Novel *Cien Años De Soledad*”. *Forma y Función*. 27, 1, 109-126.

MORALES-BELEÑO, Osnaider; SÁNCHEZ-VILLA, Juan David; y VÁSQUEZ-CANTILLO, Andrés

- 2019 “La cortesía y las formas de tratamiento en las conversaciones informales en Villanueva (Bolívar)”. Tesis de doctorado. Universidad de Cartagena.

MUÑOZ-BUILES, Diana

- 2020 “Estudio sociolingüístico de la entonación del español en Antioquia, Colombia”. Tesis de doctorado. Pontificia Universidad Católica de Chile.

NÍKLEVA, Dimitrinka

- 2011 “Consideraciones pragmáticas sobre la cortesía y su tratamiento en la enseñanza del español como L1”. *Tejuelo*. 11, 64-84.

ORECCHIONI, Catherine Kerbrat

- 2004 “¿Es universal la cortesía?” En Diana Bravo y Antonio Briz-Gómez 2004: 39-53.

OSUNA-BERMÚDEZ, Roberto

- 2018 (Des)cortesía y modalización en el contexto de educación básica. *Praxis*. 14, 2, 215-225.

OVERVOLD, Gary

- 1987 "The Imperative of Organizational Harmony: A Critique of Contemporary Human Relations Theory". *Journal of Business Ethics*. 6, 559-565.

RAMÓN-MONJE, Luz Marina; y GORJÓN, Francisco Javier

- 2019 "La armonía organizacional y la naturalización de lo inícuo". *Eirene Estudios de Paz y Conflictos*. 2, 2, 43-60.

RODRÍGUEZ, Dary Marcela; y VALENCIA, Lina Mariana

- 2012 "Oralidad en la educación superior. Algunos apuntes sobre la relación (argumentación oral-cortesía verbal) desde un estudio realizado en la Universidad del Quindío (Colombia)". *Praxis*. 8, 1, 106-117.

SALANOVA, Marisa; LLORENS, Susana; ACOSTA, Hedy; y TORRENTE, Pedro

- 2013 "Positive Interventions in Positive Organizations". *Terapia Psicológica*. 31, 1, 101-113.

SEARLE, John

- 1969 *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge: Cambridge University Press.

SEARLE, John

- 1975 "A Taxonomy of Illocutionary Acts". En *Language, Mind, and Knowledge*. Ed., Keith Guderson. Minneapolis: University of Minnesota Press, 344-369.

SERRANO-VÁZQUEZ, María del Carmen

- 2018 "Identidad, imagen y cortesía verbal en las *Cartas del Filósofo Sensible a una Dama, su amiga, y Contestación de la Dama al Filósofo, La Bagatela*", 1811-1812 (Colombia)". Vol. II. En *Actas del X Congreso Internacional de Historia de la Lengua Española*. Coords., María Luisa Arnal, Rosa María Castañer, José Enguita, José Lagüéns y María Martín-Zorraquino. Zaragoza: Institución Fernando el Católico, 1433-1442.

SON JANG, Ji

- 2015 "Matiz feminizante del tuteo y el futuro del voseo en el departamento de Antioquia (Colombia)". *Estudios filológicos*. 56, 85-99.

SON JAN, Ji y GARCÍA, Ana Isabel

- 2018 “Descubriendo las imágenes predominantes en el grupo socio-cultural de Medellín (Colombia): imagen de ser y parecer trabajador”. *Lingüística y Literatura*. 73, 37-53

TORRES, María Carolina

- 2012 “La mentira como una estrategia de cortesía verbal: estudio pragmalingüístico de la telenovela *La Saga*”. Tesis de maestría. Universidad Estatal de Minnesota.

URQUIJO, John Freddy; y VALENCIA, Ramiro

- 2012 “Análisis de la cortesía verbal en los actos de habla entre estudiantes y docentes de la educación básica, en torno a la adquisición del conocimiento”. Tesis de pregrado. Universidad Tecnológica de Pereira.

VEGA-COLMENARES, Hugo

- 2018 “Cortesía verbal y fórmulas de tratamiento pronominales usadas en la cotidianidad por estudiantes de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia Seccional Duitama”. Tesis de maestría. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

ZULUAGA, Francisco

- 2004 “La interacción verbal vista desde la teoría de la cortesía”. *Íkala. Revista de Lenguaje y Cultura*. 9, 15, 389-421.

Recepción: 31/07/2023

Aceptación: 26/08/2025