

Percepción de la cortesía verbal a partir de enunciados específicos según la relación de los interlocutores y la edad

Nellyza Ramírez Robleto¹, María Fernanda Quesada Chavarría¹, Nínive Zúñiga Martínez¹
nellyza.ramirez@ucr.ac.cr, fernanda.quesadachavarria@ucr.ac.cr, ninive.zuniga@ucr.ac.cr

RESUMEN

La cortesía verbal desempeña un papel fundamental en las interacciones sociales, no obstante, está sujeta al contexto y a la percepción de cada persona. Este estudio cuasiexperimental examina la percepción de la cortesía verbal en función de la edad y la relación de los interlocutores (simétrica o asimétrica) con el objetivo de identificar si el nivel de cortesía es percibido de manera diferente por los dos grupos etarios, y determinar si el tipo de relación de los interlocutores influye en la percepción de la cortesía. Se plantea un diseño de parcelas divididas, donde cada persona es una unidad aleatoria y se tienen 5 réplicas para cada uno de los tratamientos. Por último, se logra encontrar diferencias en la percepción promedio de cortesía entre los grupos etarios bajo estudio.

PALABRAS CLAVE: relación simétrica, relación asimétrica, relaciones interpersonales, expectativas sociales, comunicación.

INTRODUCCIÓN

La cortesía verbal, como componente esencial de la comunicación, tiene gran impacto en el establecimiento de relaciones interpersonales y su preservación, pues es un valor que busca mantener la estima entre los sujetos que realizan la interacción social. Pese a que la cortesía tiene carácter universal, su apreciación depende del contexto y la situación, es decir, que cada persona expresa e interpreta la cortesía a su manera. El presente artículo se centra en el estudio de la percepción de la cortesía verbal a partir de enunciados específicos, explorando el papel que desempeñan en dicha percepción la edad y la relación entre los interlocutores. Se define cortesía como “demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona” (Asale, s. f.), por lo que no es de extrañar que la cortesía esté implícita en el lenguaje (sea oral, escrito o corporal), las relaciones interpersonales y muchas de nuestras actividades cotidianas, como por ejemplo saludar, asistir a una reunión o postear un texto en redes sociales.

La cortesía ha sido objeto de estudio de ciencias como la lingüística y la sociología, ya que estudiar la lengua siempre implica analizar su uso, el cual es reflejo de los comportamientos sociales de los individuos (Fuentes y Alcaide, 2018). Por tanto, actualmente hay disponible abundante bibliografía sobre la cortesía verbal asociada al ámbito político, la construcción de la identidad y la

¹ Estudiante de Estadística de la Universidad de Costa Rica

publicidad, entre otros. La cortesía es un concepto sujeto a los criterios de valor de quien la analiza, es decir, la cortesía está ligada a la percepción, la cual Vargas (1994) define como un proceso cognitivo que consiste en reconocer, interpretar y elaborar juicios con relación a sensaciones adquiridas del ambiente social y físico, en el que también intervienen otros procesos de la psique, como el aprendizaje, la memoria y la simbolización.

La cortesía verbal también se manifiesta en las relaciones sociales, las cuales se pueden clasificar en dos tipos: asimétricas y simétricas. En las primeras se ve presente una desigualdad y se establece una jerarquía, lo que se refleja en el diálogo y en la toma de decisiones, además se mantiene una relación competitiva. Por otra parte, en las relaciones simétricas se evita la superioridad y se trata de crear una relación más recíproca, íntima y afectiva, donde se busca igualdad y se comparten decisiones (Batlle, 2013).

Complementariamente, se ha demostrado que el comportamiento de hombres y mujeres en las relaciones simétricas y asimétricas es distinto. Tannen (1991) explica que ambos sexos pueden tener diferentes puntos de vista para una misma situación; que las mujeres se centran en la intimidad, que está relacionada con la cercanía e igualdad, mientras que los hombres están centrados en la independencia, que representa lo contrario. Esto también tiene conexión con el estatus, los roles de género, la relación social de las personas y la forma de educación desde la infancia.

Ahora bien, ya sea por el sistema económico, el educativo o por la naturaleza humana, diariamente personas de todas las edades interactúan en diferentes ámbitos, desde el laboral hasta el social; la comunicación y la cortesía son una parte invisible pero muy importante de esa cotidianidad. No obstante, la brecha generacional en cuanto a gustos, valores y formas de expresión es cada vez más amplia y representa un obstáculo para quienes coinciden en el mismo entorno. En ese sentido, se hace evidente la necesidad de aprender sobre las formas en que se demuestra y se percibe la cortesía, de manera que ese aprendizaje permita fomentar la comunicación asertiva, fortalecer las relaciones interpersonales, y, por ende, mejorar la vida en sociedad.

En vista de lo anterior, el objetivo de este estudio es analizar la percepción de la cortesía verbal a partir de enunciados establecidos según el tipo de relación de los interlocutores y la edad de voluntarios costarricenses, residentes en la Gran Área Metropolitana, de 20 a 25 y de 40 a 45 años. Se plantean dos objetivos específicos: identificar si el nivel de cortesía es percibido de manera diferente por los dos grupos etarios, y determinar si el tipo de relación de los interlocutores influye en la percepción de la cortesía.

Se espera que: i) la percepción promedio de la cortesía sea mayor en el grupo de jóvenes que en el de adultos y ii) los casos que exponen una relación asimétrica generen una percepción promedio de cortesía baja en comparación con aquellos en que la relación es simétrica.

METODOLOGÍA

La unidad experimental es cada persona costarricense, con edad comprendida entre los 20 y los 25 o entre los 40 y 45 años, residente en la Gran Área Metropolitana y que participa voluntariamente en el estudio.

El instrumento para la recolección de datos es un cuestionario cuyos enunciados plantean igual cantidad de situaciones para relaciones simétricas y asimétricas, y en donde el participante califica la cortesía a través de una escala de Likert, donde 1 es muy descortés, 2 descortés, 3 es neutral (ni cortés, ni descortés), 4 es cortés y 5 muy cortés.

La unidad de observación se define como cada respuesta proporcionada por los voluntarios a cada pregunta del cuestionario. Las respuestas se clasifican según el tipo de relación de los interlocutores, distinguiendo entre relaciones asimétricas y simétricas, y posteriormente ambos grupos de respuestas son promediados, generando así dos respuestas por participante. Es importante resaltar que la percepción de la cortesía es un fenómeno subjetivo, pues varía según las experiencias y criterios individuales, por lo que el propósito de promediar las respuestas es reducir la variabilidad aportada por cada persona y obtener una visión representativa de la percepción de la cortesía verbal en el contexto específico que se está investigando.

En vista de que las respuestas de cada voluntario son agrupadas y promediadas, se define la variable respuesta como la percepción promedio de la cortesía verbal según el tipo de relación. Los factores y sus niveles se detallan en la Tabla 1:

Tabla 1
Factores y niveles

Tipo	Factor	Niveles
Diseño	Relación de los interlocutores	Asimetría simetría
Diseño	Edad en años cumplidos	Jóvenes (de 20 a 25) Adultos (de 40 a 45)
No de diseño	Sexo	Masculino Femenino
Fijo	Lugar de residencia	GAM ²

Los niveles del factor edad están definidos en dos grupos etarios: jóvenes (de 20 a 25 años) y adultos (de 40 a 45 años) pues según explica López-Morales (1994) la edad es una variable que

² La GAM incluye 164 distritos de 31 cantones de Alajuela, Cartago, Heredia y San José.

forma parte de un continuum, por lo que necesita ser convertida en unidades mayores; los cortes que se hagan a ese continuum son casi siempre arbitrarios excepto cuando se trata del lenguaje, en cuyo caso trabajar con jóvenes ubicados entre 20 y 25 años asegura “muestras de habla relativamente estables, libres ya de las fluctuaciones lingüísticas de la adolescencia”. Como complemento, trabajar con personas de 40 a 45 años asegura que las muestras de la actuación lingüística no pertenezcan ni a jóvenes (de 12 a 13 años) ni a adultos mayores (de más de 65).

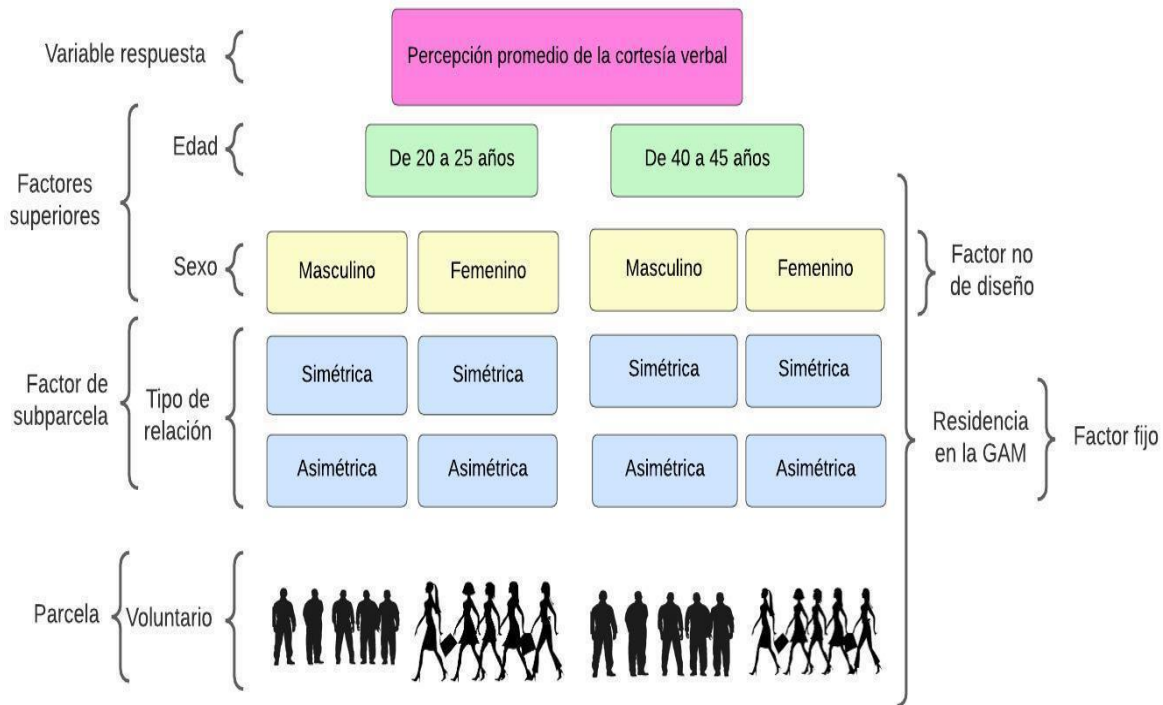
En ambos casos se busca que la distancia en cuanto al rango de edad sea la misma, es decir, que en cada grupo exista la posibilidad de incluir personas de 6 edades distintas que se ubican dentro del continuum. Además, Fernández (1998) señala que, si se manejan más de 4 generaciones, las coincidencias entre ellas no aportarían nada significativo y podrían llegar a complicar el análisis. Por lo anteriormente expuesto se considera que estos dos grupos etarios generarán muestras representativas.

Analizar los efectos del sexo no es primordial para este estudio, sin embargo, con la finalidad de reducir la variabilidad que este factor puede incorporar, se incluye como un factor no de diseño. El lugar de residencia se establece como factor fijo para delimitar el alcance del estudio pues, sí es posible obtener resultados diferentes según la delimitación geográfica.

Dado que es imposible aleatorizar la asignación de edad y sexo a las unidades experimentales, este es un estudio cuasiexperimental que, desde el punto de vista lingüístico, se desarrolla a nivel pragmático, ya que hace énfasis en la comprensión de fenómenos lingüísticos en cuantos actos comunicativos. Además, dado que los voluntarios serán clasificados por grupo etario y sexo, y los dos niveles del factor tipo de relación serán aplicados a todos ellos, este cuasiexperimento tiene diseño de parcelas divididas, el cual se representa gráficamente en la Figura 1.

Figura 1

Esquema de diseño



Utilizando una propuesta de cuestionario con 10 situaciones; 5 para cada tipo de relación, se realiza una prueba piloto con 16 voluntarios. Como resultado, se concluye que la variabilidad de las respuestas de las personas es poca y se determina que 4 enunciados por tipo de relación son suficientes para generar datos confiables.

Además, en conjunto con la Lic. En Filología Española Kendy Valverde Vargas, Profesora en la Escuela de Filología, Lingüística y Literatura de la Universidad de Costa Rica, y estudiante avanzada de la carrera de Estadística, quien brinda asesoría experta a este estudio, se define un tamaño de muestra de 20 personas; 10 para cada uno de los dos grupos etarios, los cuales están conformados por 5 hombres y 5 mujeres.

La versión ajustada del cuestionario se aplica mediante un formulario de Google, la cual permite aleatorizar el orden de las preguntas. El enlace se comparte por medio de grupos de WhatsApp junto con la solicitud de divulgación, de manera que los participantes son personas que aleatoriamente responden las preguntas de manera voluntaria. Posteriormente, se contabilizan los resultados a fin de asegurar que se cuenta con la respuesta de 5 unidades aleatorias por edad y sexo.

Según la Lic. Valverde 1.25 constituye una diferencia de medias entre tratamientos relevantes en términos prácticos, a la cual en términos estadísticos se le conoce como delta (δ). Se inicia con un modelo que incluye la interacción entre los factores al cual se le incluye el efecto del bloque:

$$\mu_{ijkm} = \mu + \alpha_i + \beta_j + \gamma_k + (\alpha\beta)_{ij} + (\alpha\gamma)_{ik} + (\beta\gamma)_{jk} + \delta_m$$

donde:

μ_{ijkm} : la respuesta observada de un participante en el nivel i del factor tipo de relación, el nivel j del factor edad y el nivel k del factor sexo

μ : la media general de todas las observaciones

α_i : el efecto simple del factor tipo de relación (simétrica o asimétrica)

β_j : el efecto simple del factor edad (jóvenes o adultos)

γ_k : el efecto simple del factor sexo (femenino o masculino)

$(\alpha\beta)_{ij}$: la interacción entre los factores tipo de relación y edad

$(\alpha\gamma)_{ik}$: la interacción entre los factores tipo de relación y sexo

$(\beta\gamma)_{jk}$: la interacción entre los factores edad y sexo

δ_m : el efecto de unidad aleatoria m

Con dicho modelo inicial se realiza un análisis del supuesto de homocedasticidad o variancia constante de la respuesta entre tratamientos y del supuesto de normalidad, donde se utilizó tanto las pruebas de Shapiro-Wilk y Barlett como también el apoyo del gráfico de dispersión y cuantil-cuantil. Seguidamente, se procede a comprobar si existe interacción entre los factores para definir un modelo final. Es importante señalar que la totalidad de las pruebas se realiza con un nivel de 0.05 de significancia.

Después del análisis de interacción, se decidió trabajar un modelo con la interacción entre relación y edad, después se analizaron los contrastes para cada grupo etario con los dos tipos de relación y se llevaron a cabo intervalos de confianza para los contrastes donde se encontraron diferencias relevantes con un nivel de confianza del 95%.

Finalmente, se calcula la potencia de la prueba para identificar la probabilidad de encontrar diferencias de 1.25 o más en caso de que existan. Se establecen medias hipotéticas tomando en cuenta el delta, utilizando 5 réplicas por tratamiento y 10 000 iteraciones.

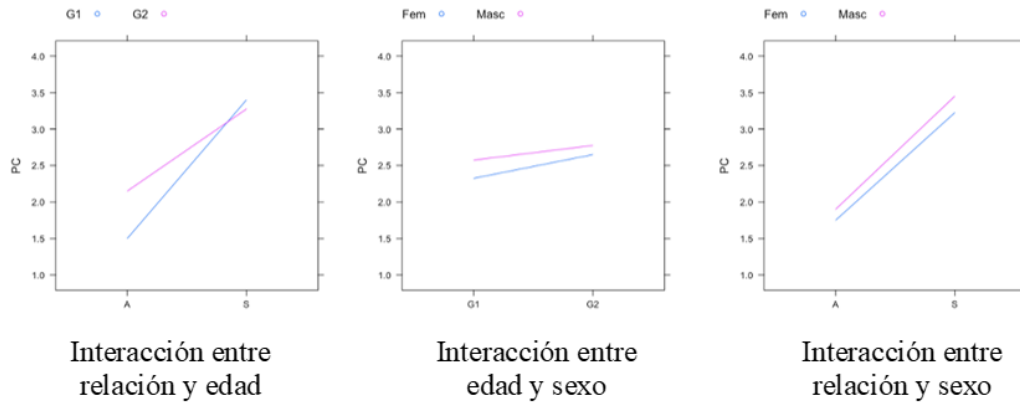
Además, para el análisis de los datos recopilados se emplea el lenguaje de programación R en su versión 4.1.0 a través de la interfaz RStudio 06.0+421 (R Core Team, 2023). Las librerías utilizadas en este estudio son: Car (Fox & Weisberg, 2019), readxl (Bryan y Wickham, 2019), lme4 (Bates, Mächler, Bolker, & Walker, 2021) y lmtest (Zeileis. y Hothorn, 2002).

RESULTADOS

Como se puede observar en la Figura 2, se analiza la interacción entre todos los factores; en cuanto a edad y tipo de relación, que constituyen factores de diseño, visualmente se puede esperar interacción, la cual se confirma con una probabilidad de 0.0002. Por otra parte, el análisis gráfico hace pensar que no existe interacción entre el factor sexo y los dos factores de diseño, lo cual se comprueba con probabilidades de 0.65 (edad) y 0.66 (tipo de relación).

Figura 2

Interacción entre los factores de relación, edad y sexo.



A partir de esto, se establece como modelo el conformado por los factores tipo de relación, edad, sexo, interacción relación-edad y efecto de la unidad aleatoria, para el cual se evalúan los supuestos:

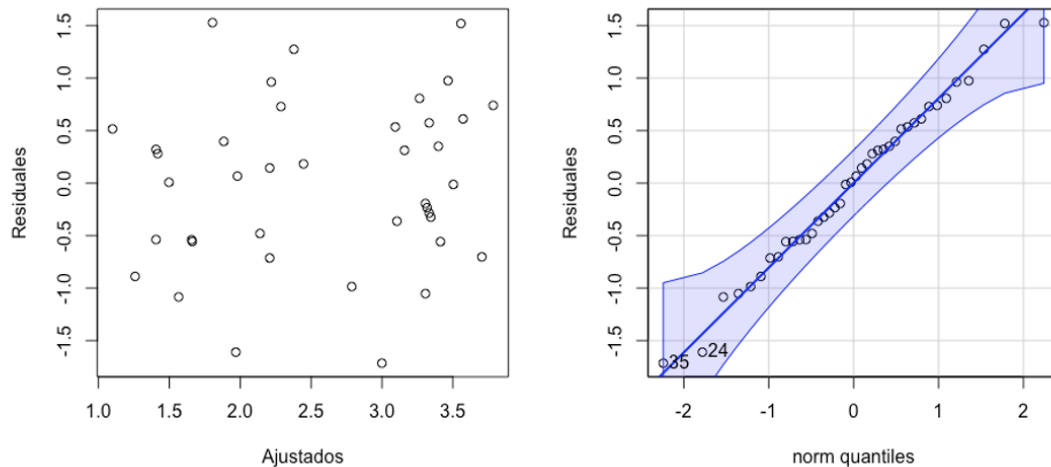
$$\mu_{ijkm} = \mu + \alpha_i + \beta_j + \gamma_k + (\alpha\beta)_{ij} + \delta_m$$

Se realiza la prueba Shapiro Wilk para evaluar si los datos de la respuesta condicional a cada tratamiento provienen de una distribución Normal; además de un gráfico de cuantil-cuantil para los residuales del modelo. Como resultado, en la prueba se obtuvo un valor p de 0.90, es decir, que no se encuentra evidencia significativa en contra de la hipótesis de Normalidad en los datos, por lo que se asume Normalidad.

En cuanto a la Homocedasticidad, se lleva a cabo un análisis gráfico, una prueba formal de Bartlett para evaluar la igualdad de las varianzas de la respuesta entre los tratamientos. Como se muestra en la Figura 3, no se encuentran diferencias significativas entre las varianzas de los tratamientos, además la prueba genera un p de 0.83, lo que indica que se puede asumir el supuesto de Homocedasticidad.

Figura 3

Supuestos de Normalidad y Homocedasticidad



Una vez que se confirma el cumplimiento de los supuestos y la interacción entre los factores de diseño, se realizan los contrastes para comparar las diferencias de promedios entre las posibles combinaciones de los niveles de cada factor. En la Tabla 2 se presentan los pares de contrastes y cada par se compara con un alfa de 0.05, dado que las comparaciones son ortogonales.

Tabla 2
Contrastes de cada grupo de edad y el tipo de relación

Contraste	Probabilidad asociada
Edad de 20 a 25 - relaciones asimétrica y simétrica	$p < 0.001$
Edad 40 a 45 - relaciones asimétrica y simétrica	$p < 0.001$
Relación asimétrica - Edad de 20 a 25 y de 40 a 45	$p < 0.001$
Relación simétrica - Edad de 20 a 25 y de 40 a 45 años	0.244

Como se puede observar en la Tabla 2, hay diferencias significativas en los primeros tres contrastes, esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula de que los promedios son iguales, por lo que se construyen intervalos de confianza para ellos.

En la Tabla 3 se aprecia que, al comparar medias del grupo etario de 20 a 25 años para ambos tipos de relación, el intervalo supera al delta, demostrando que hay diferencias relevantes en términos prácticos. Por otra parte, para los casos restantes esto no ocurre, por ejemplo, el intervalo de la relación asimétrica para cada grupo de edad es menor al delta.

Tabla 3

Intervalos de confianza para contrastes con diferencias significativas

Contraste	Límite inferior	Límite superior
Edad 20 a 25 - relación asimétrica y simétrica	1.635	2.165
Edad 40 a 45 - relación asimétrica y simétrica	0.860	1.390
Relación asimétrica- Edad grupo 20 a 25 y 40 a 45	0.288	1.012

Finalmente, la potencia de la prueba se obtiene un valor de 1, la cual representa la probabilidad de concluir que la percepción promedio de la cortesía es diferente según los grupos etarios cuando realmente las medias difieren en al menos 1.25. Ese valor se considera muy alto y se debe al exceso de muestra, por lo que para calcular el tamaño de muestra para una potencia de 0.90 se considera reducir la muestra y se llega a la conclusión de que se requiere 3 réplicas por tratamiento.

CONCLUSIONES

Se determina que la percepción promedio de la cortesía difiere entre los dos grupos etarios bajo estudio; siendo el grupo de voluntarios con edades comprendidas entre los 20 y los 25 años quien genera promedios más altos, indistintamente del tipo de relación de los interlocutores. Según Orletti y Mariottini (2010) se ha demostrado que existen diferencias generacionales con respecto a las expectativas y normas culturales asociadas a la cortesía; se considera que los jóvenes pueden valorar más la eficiencia y la brevedad en la comunicación, mientras que los adultos pueden priorizar la amabilidad y el respeto.

Una de las hipótesis iniciales de este experimento era que los enunciados que exponen relaciones asimétricas generan una percepción promedio de cortesía baja en comparación con aquellos que plantean relaciones simétricas, no obstante; los resultados de este análisis no proporcionan evidencia sólida de una diferencia relevante entre ambos tipos de relación, donde no se encontró diferencias significativas en la relación simétrica independiente de la edad y no se encontró diferencias relevantes en la relación asimétrica en ambos grupos etarios. Una posible razón para esto es que la percepción de la cortesía es un fenómeno complejo que está influenciado por múltiples factores, incluyendo el entorno y los juicios de valor desarrollados por cada individuo a partir de sus vivencias (Vargas, 1994).

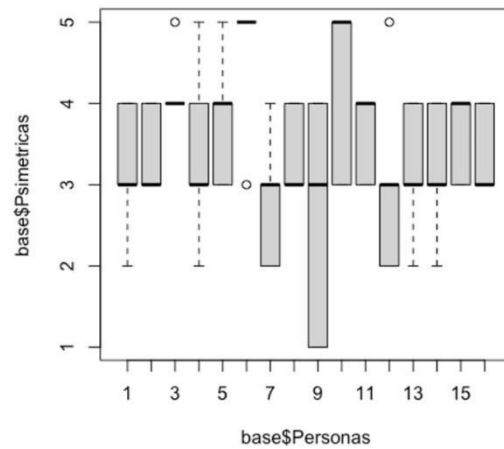
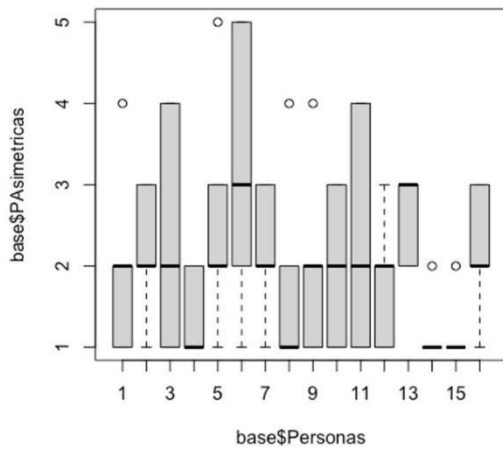
BIBLIOGRAFÍA

- Asale, R.-. (s. f.). cortesía | Diccionario de la lengua española. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. <https://dle.rae.es/cortes%C3%ADa>
- Batlle Rodríguez, J., (2013) “Relaciones asimétricas en las reparaciones entre Estudiantes.” marcoELE. Revista de Didáctica Español Lengua Extranjera
- Fernández, F. M. (1998). Principios de sociolingüística y sociología del lenguaje. Barcelona: Ariel
- Fuentes Rodríguez, C., & Alcaide Lara, E. R. (2008). (Des) cortesía, agresividad y violencia verbal en la sociedad actual. Universidad Internacional de Andalucía.
- López-Morales, H. (1994). Métodos de investigación lingüística. Salamanca: Ediciones Colegio de España
- Orletti, F., & Mariottini, L. (Eds.). (2010). Cortesía en español: espacios teóricos y metodológicos para su estudio (1a ed.). Roma-Estocolmo: Università degli studi Roma tre-EDICe.
- Tannen D. (1991). “Tú no me entiendes” Trad. Adelaida S. Ruiz. Javier Vergara Editor S.A. Buenos Aires / Madrid / México Santiago de Chile / Bogotá / Caracas
- Vargas, L. M. (1994). Sobre el concepto de percepción. Alteridades, 47-53

ANEXOS

Anexo 1

Análisis de variabilidad de cada persona según relación en prueba piloto



Anexo 2

Simulación de la potencia

Código	Explicación
<pre>library(lme4) r=5 re=2 e=2 s=2 b=4*r n=b*re E=factor(rep(1:2,each=r*e,2))</pre>	<p>Se crean las siguientes variables: r=Replicas por tratamiento, re=Relación, e=Edad, s=Sexo y b=Bloques.</p> <p>Con dichas variables se crean los factores con los cuales se crea la base; además se crean las variables dv.b= Varianza de bloque y dv.e= Varianza del error, también la variable alfa.</p> <p>Seguidamente se crea un ciclo <i>for</i> que genere 10.000 iteraciones y las guarde en el vector vacío p. Este ciclo contiene el</p>

```

B=factor(rep(1:b,each=2))

S=factor(rep(1:e,each=b))

Re=factor(rep(1:re,each=1,b))

dv.b=0.1929
dv.e=0.3993

alfa=rep(c(-0.625,0.625),b)
base=data.frame(Re,E,B,S,alfa)
with(base, table(Re,E,B,S)
prob=c()
for (i in 1:100) {

  eb=rnorm(b,0,dv.b)

  eb1=rep(eb,each=2)

  error=rnorm(n,0,dv.e)

  y=2.60+alfa+eb1+error

  mod = lmer(y~Re+E+S+(1|B),data = base)

  prob[i] = drop1(mod, test = "Chisq")[2,4]

}

mean(prob<0.05)

```

modelo y la extracción de la probabilidad asociada a el factor de diseño por medio de la función drop1.

Finalmente se extrae la media de p, que genera como resultado la potencia de la prueba.