

UNIVERSIDAD AMAR TÉLIDJI – LAGHOUAT



**Facultad de Letras y Lenguas**

**Departamento de Español**

**Memoria para Optar al Título de Máster en Didáctica**

Máster en Didáctica de Lenguas Extranjeras

# **Efecto de la Cortesía Docente en el Desempeño Académico de los Estudiantes del Primer Curso de Licenciatura**

Trabajo de fin de Máster

**Realizado por:**

GUITTOUNE Chaima

DOUCHE Chahinda Nourhane

**Ante el jurado compuesto de:**

SNR. BOUHAYA Abdellah	MAA-Universidad de Laghouat	Presidente
DRA. ALI RAHMANI Khadidja	MCA-Universidad de Laghouat	Directora
DRA. BEDARNIA Mebarka	MCA- Universidad de Laghouat	Vocal

Laghouat

2024– 2025

UNIVERSIDAD AMAR TÉLIDJI – LAGHOUAT



Facultad de Letras y Lenguas

Departamento de Español

Memoria para Optar al Título de Máster en Didáctica

Máster en Didáctica de Lenguas Extranjeras

## Efecto de la Cortesía Docente en el Desempeño Académico de los Estudiantes del Primer Curso de Licenciatura

Trabajo de fin de Máster

**Realizado por:**

GUITTOUNE Chaima

DOUICHE Chahinda Nourhane

**Ante el jurado compuesto de:**

SNR. BOUHAYA Abdellah	MAA-Universidad de Laghouat	Presidente
DRA. ALI RAHMANI Khadidja	MCA-Universidad de Laghouat	Directora
DRA. BEDARNIA Mebarka	MCA- Universidad de Laghouat	Vocal

Laghouat

2024 – 2025

## **DEDICATORIA**

*A nuestros padres*  
*A nuestros profesores*  
*A nuestros hermanos*  
*A nuestros mejores amigos.*

## AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestros agradecimientos a:

*Nuestros padres, hermanos y amigos* por acompañarnos por su motivación, consejos e inspiración.

*A nuestra tutora la Dra. ALI RAHMANI Khadidja*, gracias por ayudarnos con su experiencia, dirección y paciencia.

*A los miembros del jurado*, gracias por su atención y por sus críticas constructivas

*A todos* que nos apoyaron e hicieron posible que este trabajo se realice con éxito.

Agradecimiento especial, *a todos nuestros profesores* que nos enseñaron y ayudaron en nuestra carrera, por guiarnos y apoyarnos durante los cinco cursos.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>Resumen</b> .....	VII
<b>INTRODUCCION GENERAL</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEORICO</b>	
1. Antecedentes .....	6
2. Definición de conceptos .....	9
2.1. Cortesía.....	9
2.2. Docente.....	9
2.3. Rendimiento académico .....	10
2.4. Interferencia pragmática .....	10
2.5. Asertividad.....	11
3. Bases teóricas .....	12
3.1. Cortesía como estrategia de interacción social.....	12
3.2. Principio de cortesía .....	13
3.3. Actos de habla .....	14
4. Tratamiento de la <i>cortesía verbal</i> en aula ELE.....	15
5. Contextualización de la cortesía verbal.....	16
6. Cortesía verbal según PCIC y MCER .....	17
7. <i>Cortesía verbal</i> y desempeño académico.....	20
<b>CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO</b>	
1. Enfoque del estudio .....	22
2. Método de la investigación .....	23
3. Diseño de investigación .....	23
4. Niveles de investigación.....	24
5. Muestra y población .....	24
6. Técnicas e instrumentos de la recogida de datos.....	25
6.1. Observación no participante .....	25
6.2. Ficha de observación .....	25
6.3. Cuestionario.....	27
7. Procedimientos .....	28
8. Cuadro de operacionalización .....	30
<b>CAPÍTULO III: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS</b>	
1. Análisis de la ficha de observación .....	31
2. Análisis de la fiabilidad interna de los cuestionarios .....	35
2.1. Fiabilidad interna del cuestionario a los estudiantes .....	35

2.2. Fiabilidad interna del cuestionario a los profesores .....	36
3. Cuestionario a estudiantes .....	36
4. Cuestionario a los profesores .....	49
5. Análisis de las hipótesis .....	60
5.1. Hipótesis 1 .....	61
5.2. Hipótesis 2 .....	61
5.3. Hipótesis 3 .....	62
5.4. Hipótesis 4 .....	62
5.5. Hipótesis 5 .....	63
6. Discusión de los resultados .....	63
6.1. <i>Cortesía verbal</i> y rendimiento académico .....	64
6.2. Motivación y participación estudiantil .....	65
6.3. Clima emocional en el aula .....	65
6.4. Relación docente-estudiante .....	66
6.5. Teoría de cortesía más utilizada .....	66
6.6. Tipos de actos de habla más frecuentes .....	67
6.7. Estrategias lingüísticas más utilizadas .....	67
<b>CONCLUSIÓN GENERAL</b> .....	<b>69</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA</b> .....	<b>71</b>
<b>Anexo</b> .....	<b>73</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Principios de cortesía Robin Lakoff (1973)</i> .....	13
<i>Tabla 2: Papel de la cortesía verbal en los niveles de referencia</i> .....	18
<i>Tabla 3: Población y muestra</i> .....	24
<i>Tabla 4: Cuadro de operacionalización</i> .....	30
<i>Tabla 5: Motivación y participación estudiantil</i> .....	32
<i>Tabla 6: Clima emocional en el aula</i> .....	32
<i>Tabla 7: Relación docente-estudiante</i> .....	33
<i>Tabla 8: Resultado global de las fichas de observaciones</i> .....	34
<i>Tabla 9: Fiabilidad interna del cuestionario de los estudiantes</i> .....	35
<i>Tabla 10: Fiabilidad interna del cuestionario de los profesores</i> .....	36
<i>Tabla 11: Concepción de la cortesía verbal en el aula</i> .....	36
<i>Tabla 12: Influencia de la cortesía verbal en la comunicación profesor-estudiante</i> .....	37
<i>Tabla 13: Estrategias de cortesía verbal comunes en los profesores</i> .....	38
<i>Tabla 14: Efectos de la cortesía verbal del profesor en la comprensión de las explicaciones</i>	39
<i>Tabla 15: Influencia de la cortesía verbal en la disposición estudiantil a participar en clase</i>	40
<i>Tabla 16: Percepción emocional sobre el uso de la cortesía verbal en la corrección de los errores</i> .....	41
<i>Tabla 17: Situaciones desmotivadoras</i> .....	41
<i>Tabla 18: Grado del uso de la cortesía verbal por los profesores de ELE</i> .....	42
<i>Tabla 19: Comunicación profesor-estudiante</i> .....	43
<i>Tabla 20: Situaciones más adecuadas para el uso de la cortesía verbal</i> .....	44
<i>Tabla 21: Reacción del profesor ante los errores</i> .....	45
<i>Tabla 22: Relación profesor-estudiante</i> .....	45
<i>Tabla 23: Posibilidad de pedir ayuda del profesor sin miedo</i> .....	46
<i>Tabla 24: Aspectos mejorados por la cortesía del profesor</i> .....	47
<i>Tabla 25: Estrategias lingüísticas que mejoran la comunicación entre profesor-estudiante</i> .	48
<i>Tabla 26: Experiencias sobre el impacto de la cortesía verbal en el aprendizaje</i> .....	48
<i>Tabla 27: Conceptualización de la cortesía verbal en el ámbito lingüístico</i> .....	49
<i>Tabla 28: Objetivos del uso de la cortesía verbal en la comunicación académica</i> .....	49
<i>Tabla 29: Tipos de las estrategias lingüísticas más utilizadas en el aula</i> .....	50
<i>Tabla 30: Impacto de la cortesía verbal en la pragmática del discurso en el aula</i> .....	50
<i>Tabla 31: Influencia de la cortesía verbal en la motivación de los estudiantes para participar</i> .....	51
<i>Tabla 32: Estrategias más usadas para fomentar la participación estudiantil</i> .....	52
<i>Tabla 33: Factores desmotivadores a los estudiantes para participar en clase</i> .....	52
<i>Tabla 34: Razones de la disminución del uso de la cortesía verbal en el aula ELE</i> .....	53
<i>Tabla 35: Teorías de la cortesía verbal más empleadas en clase</i> .....	53
<i>Tabla 36: Situaciones académicas más importantes para el uso de la cortesía verbal</i> .....	54
<i>Tabla 37: Papel de la cortesía verbal en el análisis del discurso en el aula</i> .....	54
<i>Tabla 38: Tipos de enunciados más empleados</i> .....	55
<i>Tabla 39: Actos de habla más abundantes</i> .....	56
<i>Tabla 40: Respuesta ante los errores de los estudiantes</i> .....	56
<i>Tabla 41: Percepción de la relación profesor-estudiante</i> .....	57
<i>Tabla 42: Opiniones sobre si los estudiantes tienen confianza para pedir ayuda</i> .....	57
<i>Tabla 43: Aspectos donde la cortesía docente mejora la relación con los estudiantes</i> .....	58
<i>Tabla 44: Opiniones sobre si la cortesía verbal es una característica universal o varía según la cultura</i> .....	59

<i>Tabla 45: Estrategias lingüísticas que mejoran la comunicación en el aula .....</i>	59
<i>Tabla 46: Experiencias con situaciones donde la cortesía verbal influye en el rendimiento académico.....</i>	60
<i>Tabla 47: Resultados de H1 .....</i>	61
<i>Tabla 48: Resultados de H2 .....</i>	61
<i>Tabla 49: Fuente: Resultados de H3.....</i>	62
<i>Tabla 50: Resultados de H4 .....</i>	62
<i>Tabla 51: Resultados de H5 .....</i>	63

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Comparación entre los cuestionarios a profesores y estudiantes.....</i>	64
--	----

## ÍNDICE DE ABREVIATURAS

<b>ELE</b>	Español como Lengua Extranjera
<b>MCER</b>	Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas
<b>PCIC</b>	Plan Curricular del Instituto Cervantes
<b>SPSS</b>	Statistical Package for the Social Sciences (Paquete Estadístico para Ciencias Sociales)
<b>TFM</b>	Trabajo de Fin de Máster

### Notas sobre el estilo de redacción

La redacción de la lista de referencias bibliográficas citadas, por orden alfabético, está ajustada a las normas recogidas en la Publicación Manual of the American Psicológica Asociación, en su sexta edición.

## Resumen

Abordamos la influencia de los comportamientos comunicativos respetuosos, empáticos y estratégicos del profesorado en el aprendizaje y la adaptación académica de los estudiantes. En particular, se busca determinar el efecto de la cortesía docente en el desempeño académico de los estudiantes del primer curso de licenciatura. La investigación se lleva a cabo en el Departamento de Español de la Universidad Amar Telidji de Laghouat con una muestra conformada por 50 sujetos. El estudio adopta un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos, y se enmarca dentro de un diseño no experimental. El método utilizado es analítico-descriptivo, con un nivel correlacional exploratorio para saber qué efecto tiene la *cortesía docente* en el desempeño académico de los estudiantes de primer curso de licenciatura. Para la recolección de datos, se emplean las técnicas e instrumentos siguientes: un cuestionario a profesores y estudiantes, una observación no participante y una ficha de observación. Los datos analizados evidencian que la *cortesía verbal* tiene una influencia significativa en distintos aspectos del proceso educativo. Un 88 % de los estudiantes afirma que se siente más motivado a participar cuando el profesor utiliza un lenguaje respetuoso y considerado. Asimismo, un 80 % relaciona el uso de fórmulas corteses con un clima emocional positivo, y un 61 % valora que estas prácticas fortalecen la relación con el docente. Desde la perspectiva del profesorado, la cortesía se asocia con una mayor participación del alumnado y una mejora en la comprensión del contenido.

**Palabras clave:** Asertividad; *cortesía verbal*; docente, interferencia pragmática; *rendimiento académico*

## الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير السلوكيات التواصلية التي يتبعها الأساتذة، والتي تتسم بالاحترام والتعاطف واللباقة، على تعلم الطلبة وتكيفهم مع البيئة الأكاديمية. وتركز بشكل خاص على معرفة مدى تأثير اللباقة اللفظية للأستاذ في الأداء الأكاديمي لطلبة السنة الأولى من مرحلة الليسانس. وقد تم إجراء البحث في قسم اللغة الإسبانية بجامعة عمار ثلجي بالأغواط، وشملت العينة خمسين طالبًا وطالبة. اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج المختلط الذي يجمع بين المقاربة الكمية والنوعية، وذلك في إطار تصميم غير تجريبي. وقد استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، مع مستوى ترابطي استكشافي لفهم العلاقة بين استعمال الأستاذ لأساليب اللباقة وتأثيرها في التحصيل الدراسي للطلبة. تم جمع البيانات من خلال استبيانات موجهة للأساتذة والطلبة، بالإضافة إلى الملاحظة غير التشاركية وبطاقة ملاحظة منظمة. وأظهرت نتائج التحليل أن لللباقة اللفظية تأثيرًا واضحًا في عدة جوانب من العملية التعليمية. إذ صرّح 88% من الطلبة بأنهم يشعرون بمزيد من التحفيز للمشاركة عندما يستخدم الأستاذ لغة مهذبة ومحترمة، وربط 80% من المشاركين بين استخدام العبارات اللبقة وبين خلق مناخ عاطفي إيجابي داخل القسم، بينما أكد 61% أن تلك الأساليب تعزز العلاقة بين الطالب والأستاذ. ومن جهة الأساتذة، تبين أن استخدام اللباقة يسهم في رفع مستوى التفاعل لدى الطلبة ويحسن من فهمهم للمحتوى الدراسي.

**الكلمات المفتاحية:** التواصل الحازم؛ اللباقة اللفظية؛ المدرّس؛ التداخل التداولي؛ الأداء

الأكاديمي

## **Abstract** .

This study explores the impact of respectful, empathetic, and pedagogically strategic communication behaviors by teachers on students' learning and academic adaptation. Specifically, it aims to assess how teachers' verbal politeness affects the academic performance of first-year undergraduate students. The research was conducted in the Department of Spanish at Amar Telidji University of Laghouat, with a sample consisting of 50 participants. A mixed-methods approach was adopted, combining both qualitative and quantitative data within a non-experimental framework. The study follows an analytical-descriptive method, with an exploratory correlational level aimed at identifying the influence of teacher politeness on student performance. To collect the data, several tools were used: a questionnaire administered to both teachers and students, a non-participant observation, and a structured observation sheet. The findings show that verbal politeness significantly influences different aspects of the educational process. About 88% of students reported feeling more motivated to participate when teachers used respectful and considerate language. Additionally, 80% associated polite expressions with a positive emotional climate in the classroom, and 61% felt that such practices helped strengthen their relationship with the teacher. From the teachers' perspective, politeness was linked to increased student engagement and better comprehension of the course content.

**Keywords:** Assertiveness; *verbal politeness*; teacher; pragmatic interference; *academic performance*

## INTRODUCCION GENERAL

La enseñanza de una lengua extranjera, como el español, trasciende la mera transmisión de conocimientos lingüísticos y requiere la creación de un entorno de aprendizaje adecuado. Este entorno debe fomentar la interacción, generar confianza y despertar el interés de los estudiantes. En este contexto, la *cortesía* docente se convierte en un componente esencial, ya que no solo facilita el aprendizaje del idioma, sino que también potencia la motivación y contribuye a la adaptación de los estudiantes al entorno educativo.

La *cortesía* docente se define como un conjunto de actitudes y prácticas comunicativas basadas en el respeto, la empatía y la atención a las necesidades de los alumnos. Estas prácticas incluyen el uso de un lenguaje claro y motivador, la disposición para resolver dudas y el reconocimiento de los logros individuales. En el ámbito de la enseñanza del español como lengua extranjera (ELE), donde los estudiantes enfrentan barreras emocionales, culturales y lingüísticas, la *cortesía* docente adquiere una relevancia crítica al facilitar la interacción y reducir la ansiedad asociada con el aprendizaje de un nuevo idioma.

Un docente que practica la *cortesía* no solo disminuye las tensiones que los estudiantes pueden experimentar, sino que también fortalece una relación de confianza que promueve la participación activa en el aula. Este vínculo fomenta el desarrollo de habilidades comunicativas, la comprensión de los contenidos y la motivación para el aprendizaje continuo. Por ejemplo, corregir errores de forma respetuosa y constructiva no solo mejora las competencias lingüísticas de los estudiantes, sino que también fortalece su confianza y su disposición a participar sin temor al juicio.

En este sentido, los actos de cortesía son fundamentales para mantener la armonía y el respeto en las interacciones sociales. Estos incluyen expresiones que valoran al interlocutor, como cumplidos, solicitudes indirectas y agradecimientos, cuyo propósito es preservar la imagen social y evitar conflictos. Por el contrario, los actos descorteses, como críticas directas, interrupciones o mandatos impositivos, pueden amenazar esta armonía, ya sea de manera intencionada o por descuido. La *cortesía* docente, por tanto, es una clave no solo para optimizar el aprendizaje, sino también para fortalecer las relaciones interpersonales dentro del aula.

En el presente TFM, investigamos el impacto que tiene la cortesía verbal docente en el rendimiento académico de los estudiantes del primer curso del año 20245-2025 que forman parte del departamento de la lengua española en la universidad Amar Thélidji de Laghouat.

### **Planteamiento del problema**

Partimos de una observación subjetiva en la que constatamos que los estudiantes enfrentan desafíos lingüísticos y comunicativos que pueden incrementar su ansiedad y dificultar su integración en el proceso de aprendizaje. Si como docentes no empleamos estrategias de cortesía efectivas como el uso de un lenguaje claro y alentador o la corrección de errores de manera respetuosa corremos el riesgo de intensificar las tensiones en el aula, reducir la participación activa y obstaculizar el desarrollo de las competencias comunicativas de los estudiantes.

Incluso en contextos culturales homogéneos, como el nuestro, donde los estudiantes comparten normas sociales y lingüísticas similares, los actos de descortesía, ya sean intencionados o accidentales, pueden generar malentendidos, afectar la dinámica del grupo y debilitar el vínculo pedagógico. Ignorar este componente relacional no solo pone en riesgo la armonía del aula, sino que también compromete la eficacia del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Frente a esta realidad, consideramos que la adopción de prácticas de cortesía docente puede fortalecer significativamente el entorno educativo en la enseñanza del español como lengua extranjera (ELE), favoreciendo tanto el aprendizaje del idioma como el bienestar emocional de los estudiantes y su implicación activa en clase.

### **Objetivo general**

-Determinar el efecto de la cortesía docente en el desempeño académico de los estudiantes de primer curso de licenciatura

### **Objetivos específicos**

- Analizar los actos de cortesía y descortesía presentes en las interacciones de los profesores con los estudiantes en el aula.
- Examinar la imagen pública que proyectan los docentes a partir de sus comportamientos y prácticas comunicativas en el aula.

- Determinar si los profesores emplean las máximas de cortesía propuestas por Robin Lakoff y las estrategias de cortesía positiva y negativa descritas por Brown y Levinson.
- Identificar cómo los actos de cortesía o descortesía influyen en la percepción que los estudiantes tienen de la autoridad y competencia de los docentes.

### **Pregunta general**

¿Qué efecto tiene la cortesía docente en el desempeño académico de los estudiantes de primer curso de licenciatura?

### **Preguntas específicas**

- ¿Cuáles son los actos de cortesía y descortesía que se presentan en las interacciones entre los profesores y los estudiantes en el aula?
- ¿Qué imagen pública proyectan los docentes a través de sus comportamientos y prácticas comunicativas en el aula?
- ¿A qué medida los profesores emplean las máximas de cortesía propuestas por Robin Lakoff y las estrategias de cortesía positiva y negativa descritas por Brown y Levinson?
- ¿Cómo influyen los actos de cortesía o descortesía en la percepción que los estudiantes tienen de la autoridad y competencia de los docentes?

### **Hipótesis general**

-La cortesía docente tiene un efecto positivo en el desempeño académico de los estudiantes de primer curso de licenciatura.

### **Hipótesis específicas**

- Los actos de cortesía y descortesía presentes en las interacciones entre profesores y estudiantes influyen directamente en la calidad de la comunicación en el aula.
- Los docentes proyectan una imagen pública positiva cuando sus comportamientos y prácticas comunicativas están alineados con principios de respeto y empatía.

- Los profesores emplean las máximas de cortesía propuestas por Robin Lakoff y las estrategias de cortesía positiva y negativa descritas por Brown y Levinson, dependiendo de las dinámicas contextuales del aula.
- Los actos de cortesía docente contribuyen a que los estudiantes perciban mayor autoridad y competencia en los docentes, mientras que los actos de descortesía generan una percepción negativa de estas cualidades.

## **Justificación**

Hemos elegido este tema por su relevancia y originalidad, poco estudiado y de gran importancia en el ámbito académico. La cortesía docente y su impacto en el desempeño académico es relevante por varias razones. La relación profesor- estudiante es clave en el proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que una comunicación respetuosa y empática puede mejorar la motivación, la participación y la confianza de los estudiantes. Un entorno positivo y respetuoso fomenta la interacción, reduce la ansiedad y favorece el éxito académico. Además, en un contexto educativo diverso, la cortesía docente es fundamental para adaptar las estrategias pedagógicas y crear ambientes inclusivos que respondan a las diferentes

## **Estructura del trabajo**

El presente trabajo de investigación científica lo estructuramos en varias secciones fundamentales que nos permiten abordar de manera integral el estudio del impacto de la *cortesía verbal* en el *rendimiento académico* de los estudiantes de primer curso de licenciatura. En primer lugar, presentamos la introducción, donde exponemos el tema central y destacamos su relevancia en el contexto educativo actual. Justificamos la elección del tema, planteamos el problema de investigación, formulamos las preguntas orientadoras y establecemos los objetivos e hipótesis que guían nuestro estudio.

A continuación, desarrollamos el marco teórico, en el cual abordamos los conceptos clave relacionados con la *cortesía verbal* y su función en la comunicación pedagógica, así como su posible influencia en la motivación, la participación y el *rendimiento académico*. Revisamos investigaciones previas que sustentan teóricamente el papel de la cortesía en la interacción docente-estudiante.

En la sección metodológica, describimos detalladamente el diseño de investigación adoptado, el enfoque utilizado y los métodos aplicados para la recolección de datos, que incluyen una ficha de observación no participante y un cuestionario dirigido tanto a profesores

como a estudiantes. Además, presentamos la operacionalización de las variables, lo que nos permite delimitar y medir con precisión los aspectos clave del estudio.

Posteriormente, en el análisis, discusión e interpretación de resultados, mostramos los datos obtenidos a través de los instrumentos aplicados y los analizamos en función de las variables estudiadas, tales como la percepción de la *cortesía verbal*, la motivación y el *rendimiento académico*. Esto nos facilita identificar y comprender la influencia que tiene la *cortesía verbal* en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Finalmente, redactamos una conclusión final del trabajo.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEORICO

### 1. Antecedentes

En este apartado presentamos los estudios revisados que tienen relación con nuestro tema “La cortesía docente y el *rendimiento académico* de los estudiantes”. Definimos los conceptos básicos y explicamos minuciosamente las bases teóricas de nuestro estudio.

La presente tesis titulada “*Desempeño docente y rendimiento académico en los estudiantes del Primer Grado de Educación Secundaria de la Institución Educativa Pública “Esmeralda de los Andes”*”. Huanta, 2017 realizada por Andia Quispe, E. R. (2018) para obtener el grado académico de Maestro en Administración de la Educación. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el desempeño docente y el *rendimiento académico* de los estudiantes del primer grado de educación secundaria de la Institución Educativa Pública “Esmeralda de los Andes”, ubicada en la provincia de Huanta, durante el año 2017. El estudio es de enfoque cualitativo y diseño descriptivo-correlacional, empleó técnicas como el análisis documental, la observación, el cuestionario y los registros de evaluación. La muestra estuvo conformada por 137 estudiantes y 30 docentes. Los resultados evidenciaron una relación directa entre las variables analizadas, con un valor de tau\_b de 0,428, lo que indica una correlación positiva. Además, el p-valor obtenido (0,021) fue menor al nivel de significancia establecido ( $\alpha = 0,05$ ), lo que permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Esto confirma que el desempeño docente influye significativamente en el *rendimiento académico* de los estudiantes de la institución estudiada.

Además, Velita Tomas, E. R. (2021) elaboró la tesis titulada “*Afectividad Docente y rendimiento académico de los estudiantes de la Institución Educativa Inicial N° 364 Huari–Huancan; 2019*” con el objetivo de identificar la relación entre la afectividad docente y el *rendimiento académico* de los estudiantes de 5 años de la Institución Educativa Inicial N° 364 Huari, ubicada en Huancán, durante el año 2019. El estudio es de enfoque cuantitativo y diseño descriptivo-correlacional, utilizó técnicas como la encuesta y el análisis de actas de evaluación. La muestra estuvo conformada por 21 estudiantes y sus respectivos docentes. Los resultados evidenciaron una relación alta y significativa entre las variables, con un coeficiente

de correlación de Rho de Spearman de 0,754, lo que indica una correlación positiva elevada. Asimismo, el p-valor obtenido ( $p = 0,000$ ) fue menor al nivel de significancia establecido ( $\alpha = 0,05$ ), lo que permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Esto demuestra que la afectividad docente influye significativamente en el *rendimiento académico* de los estudiantes de la institución estudiada.

Asimismo, el artículo de *Revista de Didáctica Español Lengua Extranjera marcoELE* titulado “*Reflexiones sobre la cortesía verbal en la enseñanza / aprendizaje del ELE*” publicado por Landone, E. (2009), analiza el papel de la *cortesía verbal* en el aula de Español como Lengua Extranjera (ELE), y propone - a partir de las directrices del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER) y el Plan Curricular del Instituto Cervantes (PCIC)- la necesidad de adoptar un enfoque que aborde la complejidad de este fenómeno. La investigación es de carácter cualitativo, descriptivo-explicativo y no experimental. Destaca la *cortesía verbal* como un elemento esencial de la acción social y del perfil del estudiante como agente social intercultural según los planteamientos del MCER y del PCIC. Se concluye señalando la importancia de concienciar a los alumnos sobre las dinámicas interculturales mediante una didáctica que incluya la observación, el control emocional y la interpretación como estrategias para enfrentar la complejidad de la *cortesía verbal* en el proceso de enseñanza-aprendizaje del ELE.

Del mismo modo, “*la cortesía verbal en los documentos de referencia europeos para la enseñanza de las lenguas*” de la *Revista científica sobre diversidad cultural: Modulema* realizado por Garrote, P. R. (2019). Tiene como objetivo destacar las aportaciones de los documentos de referencia europeos, como el MCER, el PCIC y el MAREP, en la enseñanza-aprendizaje de estrategias eficaces para un uso adecuado de la *cortesía verbal* en contextos interculturales. Es de enfoque cualitativo, análisis documental y diseño no experimental, se basó en un corpus de estos documentos. En el MCER, las referencias a la *cortesía verbal* se encuentran dentro de los descriptores de la competencia sociolingüística, que incluye estrategias de cortesía positiva y negativa, así como aquellas que pueden derivar en comportamientos descorteses o pragmáticamente inapropiados. El MAREP, por su parte, destaca la importancia de la *cortesía verbal* en el aprendizaje de lenguas, integrándola en los descriptores de los saberes, que exponen los contenidos del documento, y de los saber hacer, que abordan actitudes y competencias relacionadas. Finalmente, el PCIC presenta un inventario detallado de tácticas y estrategias pragmáticas, clasificando y ejemplificando

estrategias de cortesía valorizante y atenuadora en español, organizadas según los niveles de competencia lingüística establecidos por el MCER.

Finalmente, Guil, P. (2007) redactó el artículo de la *Revista Cuadernos de filología italiana* titulado “*Cortesía lingüística en el aprendizaje/enseñanza del italiano L2/Linguistics Politeness in Italian L2 Learning/Teaching*”. Propone fomentar la sensibilización de los aprendices de italiano como segunda lengua (L2) respecto a la importancia de la cortesía lingüística, ofreciendo un repertorio estructurado de mecanismos lingüísticos asociados a estrategias corteses. Se subraya la necesidad de incluir los aspectos de cortesía como contenidos esenciales en los programas de enseñanza de L2, integrándolos en la progresión de la competencia comunicativa de los alumnos. Para ello, es fundamental diseñar actividades adecuadas que orienten a los aprendices a considerar no sólo el contenido proposicional del mensaje, sino también aspectos como el nivel de formalidad ( $\pm$  directo/indirecto), el grado de convencionalidad, la mitigación o intensificación necesarias, y la elección apropiada de actos lingüísticos, como quejas, peticiones, invitaciones, sugerencias, cumplidos o disculpas, según el contexto. Dichos ejercicios deben contemplar factores como la naturaleza de la interacción (con un amigo, colega, dependiente, o desconocido), la distancia social, el estatus relativo y el grado de la posible "ofensa". La meta es garantizar una realización exitosa de los actos lingüísticos en diversos contextos, adaptados a las dinámicas de una cultura específica. Finalmente, se destaca que la clase de lengua es un espacio ideal para llevar a cabo este tipo de propuestas didácticas que sensibilicen a los aprendices sobre los diferentes comportamientos sociales cotidianos.

Observamos que las investigaciones presentadas comparten como punto en común su enfoque en la importancia de factores comunicativos y afectivos dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje. Tanto en contextos educativos generales como en el aprendizaje de lenguas, destacan la influencia de variables como el desempeño y la afectividad docente, así como la cortesía lingüística, en el desarrollo académico y social de los estudiantes. Todas enfatizan la necesidad de integrar estas dimensiones en los programas educativos para mejorar la competencia comunicativa, el *rendimiento académico* y las habilidades interculturales de los aprendices. Además, coinciden en utilizar enfoques cualitativos y descriptivos para analizar las relaciones entre estas variables, apoyándose en métodos como el análisis documental, cuestionarios y observación. Sin embargo, estas investigaciones son teóricas y documentales su principal objetivo es la mera explicación de la teoría de la cortesía en el ámbito educativo. Pero, en nuestro estudio exploramos este fenómeno mediante una

observación concreta y real identificando así los comportamientos de ambos docente-discente en el aula y analizando su impacto en el *rendimiento académico*.

## **2. Definición de conceptos**

En esta parte definimos los conceptos clave citados en el resumen y que son básicos en nuestro estudio.

### **2.1. Cortesía**

La *cortesía verbal* es un conjunto de estrategias lingüísticas y comunicativas que los hablantes utilizan para expresar respeto, consideración, amabilidad o deferencia hacia los demás en una interacción. Escandell (1996, p. 136) plantea que:

La cortesía [...] puede concebirse, en primer lugar, como «un conjunto de normas sociales», establecidas por cada sociedad, que regulen el comportamiento adecuado de sus miembros, prohibiendo algunas normas de conducta y favoreciendo otras: lo que se ajusta a las normas se considera cortés, y lo que no se ajusta es sancionado como descortés. Esta cortesía se ha interpretado como un mecanismo de salvaguarda que establecen todas las sociedades para que la agresividad de sus miembros no se vuelva contra ellos.

La cortesía se define como un conjunto de normas sociales específicas de cada cultura que regulan las interacciones entre las personas. Estas reglas determinan qué comportamientos son aceptables, promoviendo acciones adecuadas y limitando aquellas consideradas inapropiadas o agresivas. En este contexto, actuar de manera cortés implica respetar estas normas, mientras que infringirlas se interpreta como descortesía y puede conllevar sanciones sociales. Escandell (1996) plantea que la cortesía funciona como un mecanismo social que protege y modera las relaciones humanas, al controlar y redirigir posibles expresiones de agresividad, favoreciendo así la armonía y la convivencia dentro de la sociedad.

### **2.2. Docente**

Un docente es un profesional de la educación responsable de facilitar procesos de enseñanza y aprendizaje en distintos niveles del sistema educativo. Su labor no se limita a la transmisión de conocimientos, sino que también implica orientar, acompañar y evaluar el desarrollo académico, social y personal de los estudiantes. Según Gonzales, el docente:

Se convierte en el que además de tener conocimientos asociados a una profesión diferente a la educación, asume el oficio de enseñar, sin un bagaje pedagógico, y se hace en el ejercicio educativo del día a día. Es aquel que por saber, o por querer, llega a las aulas cargado de experiencia, y quiere ponerla al servicio de aquellos que necesitan aprender (2009, p.2).

Según la cita anterior, el docente se define como una persona que, además de contar con conocimientos especializados en un campo ajeno a la educación, asume la tarea de enseñar sin una preparación pedagógica formal previa. Su aprendizaje en el ámbito educativo se forja a través de la experiencia cotidiana en el aula. Es alguien que, impulsado por su experiencia o por el deseo de transmitir saberes, entra al espacio educativo dispuesto a ofrecer sus capacidades a quienes buscan aprender. Su desarrollo como educador se construye en la práctica diaria, sustentado en su compromiso y vocación hacia el proceso de enseñanza-aprendizaje.

### **2.3. Rendimiento académico**

Bolaños (2018) comenta que “el promedio de las notas finales y el porcentaje de aprobación de un curso o grupo de cursos.” Citado por (Cardenas, Ingrid Tacilla, et al., 2020, p.55)

Bolaños (2018), citado por Cárdenas, Ingrid Tacilla, et al. (2020, p. 55), conceptualiza el *rendimiento académico* como un indicador basado en el análisis del promedio de calificaciones finales y el porcentaje de estudiantes que logran aprobar un curso o grupo de cursos. Esto implica que el *rendimiento académico* evalúa tanto el desempeño promedio de los estudiantes como la proporción de aquellos que cumplen con los requisitos mínimos para aprobar, proporcionando una medida integral del éxito en el proceso educativo.

### **2.4. Interferencia pragmática**

En palabras de Kasper, G. (1992):

La interferencia pragmática ocurre cuando un hablante traslada de manera inapropiada normas de uso comunicativo de su lengua materna a una lengua extranjera, especialmente en aspectos como la cortesía, la implicación del oyente o las estrategias conversacionales. Este fenómeno puede generar malentendidos, incluso cuando la gramática o el vocabulario son correctos (p.207).

Esta definición nos permite comprender que, más allá del dominio gramatical o léxico de una lengua extranjera, los hablantes pueden enfrentar dificultades comunicativas cuando aplican, de forma inconsciente, normas de interacción propias de su lengua materna. Esto

ocurre, por ejemplo, cuando trasladan patrones de cortesía, turnos de habla o niveles de formalidad que no coinciden con los de la lengua meta. El resultado puede ser una comunicación gramaticalmente correcta pero culturalmente inapropiada, lo que genera confusión, malentendidos o incluso percepciones negativas en la interacción. Este fenómeno es especialmente relevante en contextos como el aula de ELE, donde los estudiantes, aunque competentes lingüísticamente, pueden transmitir sin querer actitudes poco corteses o inadecuadas debido a estas transferencias culturales implícitas.

Este autor distingue dos dimensiones dentro de la interferencia:

**Pragmalingüística:** cuando formas lingüísticas específicas del L1 (por ejemplo, marcadores de cortesía) se trasladan al uso en la L2 de manera inapropiada o desajustada

**Sociopragmática:** cuando las expectativas socioculturales del contexto del L1 (papeles de los hablantes, jerarquías, normas de cortesía) se aplican al L2 sin adaptarse a su contexto sociocultural.

## **2.5. Asertividad**

Según Caballo, V. E. (2007, p.96): “la comunicación asertiva es la habilidad de expresar de forma clara, directa y respetuosa nuestros sentimientos, opiniones y necesidades, sin agredir ni someternos a los demás.”

Esta definición subraya que la asertividad no es simplemente hablar con firmeza, sino hacerlo sin imponer ni ceder, manteniendo el respeto mutuo. Ser asertivo implica tener seguridad para comunicar nuestras ideas y emociones de forma honesta, pero también empatía para comprender y respetar al interlocutor. La comunicación asertiva tiene dos tipos principales:

Existen diversos tipos de comunicación, siendo la asertiva la más equilibrada, ya que permite expresar opiniones, sentimientos y necesidades de forma clara y respetuosa, defendiendo los propios derechos sin vulnerar los de los demás. Esta forma de comunicación favorece relaciones saludables y un clima armónico tanto en el aula como en el entorno laboral. Por otro lado, la comunicación no asertiva se divide en pasiva y agresiva. La pasiva se caracteriza por la inhibición: la persona evita expresar desacuerdos o necesidades por miedo o inseguridad, lo que suele generar frustración interna. En cambio, la comunicación agresiva se manifiesta cuando se imponen ideas sin considerar al interlocutor, recurriendo al uso de tonos

elevados, amenazas o descalificaciones, lo que provoca conflictos, tensión y rechazo. En suma, la comunicación asertiva representa la vía más efectiva para lograr interacciones basadas en el respeto y la colaboración. (Caballo, V. E., 2007).

### **3. Bases teóricas**

En esta parte, explicamos detalladamente las teorías que adoptamos a nuestro estudio y explicamos nuestras variables con sus aspectos lingüísticos más importantes.

#### **3.1. Cortesía como estrategia de interacción social**

En primer lugar, hemos decidido basar parte de nuestro estudio en la teoría de la cortesía de Robin Lakoff (1973) porque esta propone principios pragmáticos fundamentales que regulan la interacción respetuosa entre los hablantes, tales como no imponer, dar opciones y hacer sentir bien al interlocutor. Esta teoría nos resulta especialmente útil para analizar el contexto educativo argelino, donde culturalmente predominan los enunciados directos e imperativos, tanto en la enseñanza como en la vida cotidiana. Es importante señalar que esta forma de hablar no se percibe como descortés dentro de la cultura local, sino como una norma comunicativa aceptada.

A través de esta teoría, buscamos examinar si los estudiantes argelinos de español como lengua extranjera son capaces de adaptar sus enunciados a registros más atenuados o si, por el contrario, trasladan automáticamente las normas pragmáticas del árabe a la lengua meta. Asimismo, queremos explorar si los docentes argelinos, al enseñar ELE, tienden también a utilizar fórmulas más directas e imperativas, o si incorporan estrategias de cortesía propias del español como forma de facilitar el aprendizaje y mejorar la interacción en el aula.

Robin Lakoff (1973) planteó que la cortesía era esencial para prevenir conflictos y facilitar la interacción social. Según su teoría, esta se basa en tres reglas fundamentales explicadas en Vázquez Carranza, A (2022):

Para que un enunciado se pudiera considerar pragmáticamente bien formado, además de observar el principio de la cooperación (ser claro) se tendría que observar el principio de la cortesía (ser cortés) y que el principio de la cortesía tiene precedencia para los hablantes. Es decir, si una persona tiene que elegir entre violar una máxima de cooperación o una de cortesía, casi siempre romperá la de cooperación para garantizar la de cortesía. Esta atención a lo social por encima de lo informativo representa una aportación sustancial a la teorización lingüística (p, 211-212).

A partir de esta cita, se entiende que la cortesía según Lakoff tiene tres principios fundamentales que son:

**Tabla 1:** Principios de cortesía Robin Lakoff (1973)

<b>No impongas</b>	Respetar los deseos y acciones de los demás sin interferir en ellos.
<b>Da opciones</b>	Proporcionar alternativas para preservar la libertad de elección del interlocutor.
<b>Ofrezca los lazos de camaradería</b>	Fomentar la empatía y la cordialidad para generar un ambiente agradable.

Fuente: Vázquez Carranza, A (2022):

Estas reglas buscan regular las interacciones comunicativas, promoviendo relaciones más armoniosas. En nuestro estudio esta teoría nos ayuda en analizar los comportamientos tanto de los estudiantes entre sí como entre el profesor-alumno si estos, en sus enunciados se imponen y no dan alternativas uno al otro lo que indica que son corteses o descorteses.

### 3.2. Principio de cortesía

En segundo lugar, Hemos optado por incluir la teoría de los actos de habla (Searle, 1969) en nuestro estudio porque nos permite analizar cómo se construyen los enunciados en la interacción profesor-estudiante y qué tipo de intenciones comunicativas predominan en el aula. Esta teoría distingue entre distintos tipos de actos como asertivos, directivos, expresivos, compromisivos y declarativos que nos permiten clasificar y comprender con mayor precisión la función de cada intervención docente o estudiantil.

La elección de esta teoría se justifica especialmente en el contexto argelino, donde el uso del lenguaje suele ser directo, imperativo y con poca marcación de mitigación, no por falta de cortesía, sino por normas culturales del discurso. Aplicar la teoría de los actos de habla nos permite observar si los docentes tienden a utilizar actos directivos sin atenuación (por ejemplo, órdenes o instrucciones explícitas) o si incorporan formas más suaves y cooperativas, como sugerencias o peticiones indirectas.

Además, en el caso de los estudiantes, esta teoría nos ayuda a identificar si son capaces de producir actos de habla apropiados en español, adaptándose a sus usos pragmáticos, o si hay interferencias desde su lengua materna que dificultan la *cortesía verbal*. En conjunto, esta perspectiva nos aporta una herramienta útil para evaluar el grado de competencia comunicativa y pragmática en el aula

### 3.3. Actos de habla

La teoría de los actos de habla, desarrollada por J.L. Austin (1962), y ampliada por John Searle (1969), analiza cómo el lenguaje no sólo describe la realidad, sino que realiza acciones también. Según esta teoría, los enunciados tienen una dimensión performativa y se dividen en tres niveles:

- **Acto locutivo:** El contenido literal del enunciado.
- **Acto ilocutivo:** La intención comunicativa detrás del enunciado (ordenar, prometer, disculparse).
- **Acto perlocutivo:** El efecto que el enunciado tiene en el receptor.

Austin también distingue entre enunciados constativos (describen hechos y pueden ser verdaderos o falsos) y performativos (realizan una acción, como "Prometo hacerlo"). Esta distinción es clave para entender cómo el lenguaje opera en la interacción social. Vara Ozores, E. (2018)

Searle (1969) citado por Vara Ozores, E. (2018) desarrolló y sistematizó las ideas de Austin, ofreciendo un marco más detallado para entender los actos de habla. Según Searle, los actos de habla tienen una estructura que incluye:

- **Asertivos:** Comprometen al hablante con la verdad de una proposición.
- **Directivos:** Intentan que el oyente realice una acción.
- **Comisivos:** Comprometen al hablante con una acción futura.
- **Expresivos:** Expresan estados emocionales o actitudes.
- **Declarativos:** Transforman la realidad mediante el enunciado.

Además, Vara Ozores, E. (2018) añade que la relación entre la cortesía y los actos de habla se centra en los **actos ilocutivos**, ya que estos suelen reflejar dinámicas de poder, distancia social o grado de imposición entre los interlocutores. Para preservar la armonía en la interacción, los hablantes emplean diversas estrategias de cortesía, como las descritas por Lakoff, Leech, y Brown & Levinson:

**Mitigación:** Utilizar expresiones indirectas o atenuadas, como decir "¿Podrías cerrar la puerta?" en lugar de "Cierra la puerta".

**Cortesía positiva:** Resaltar la conexión y el aprecio mutuo a través de cumplidos, humor u otras señales de solidaridad.

**Cortesía negativa:** Mostrar respeto y evitar imponer, utilizando fórmulas como "Lamento molestarte, pero...".

Además, el concepto de **actos amenazantes a la imagen** (FTAs) de Brown y Levinson (1987) establece que cualquier acto ilocutivo puede comprometer la "face" (imagen social) del receptor. Por ello, se emplean estrategias para minimizar este impacto y mantener el equilibrio comunicativo.

#### **4. Tratamiento de la *cortesía verbal* en aula ELE**

La enseñanza de ELE según Castillo, A. B, (2015) no solo implica el desarrollo de competencias gramaticales y léxicas, sino también la adquisición de habilidades pragmáticas que permitan a los estudiantes comunicarse de manera efectiva y adecuada en distintos contextos socioculturales. Dentro de esta dimensión, la *cortesía verbal* juega un papel esencial, ya que influye en la percepción del hablante y en la fluidez de la interacción.

Uno de los principales desafíos en la enseñanza, es que los estudiantes no solo adquieran conocimientos sobre el idioma, sino que también sean capaces de utilizarlo con sensibilidad cultural y pragmática. La *cortesía verbal* permite que la comunicación fluya sin tensiones y que los hablantes sean percibidos de manera positiva en distintos entornos. . (Castillo, A. B, 2015).

El desconocimiento de las normas de cortesía en una lengua extranjera puede derivar en interacciones problemáticas como, en el español, una petición directa como "Dame un vaso de agua" puede sonar brusca si no se acompaña de estrategias de mitigación como "¿Me podrías dar un vaso de agua, por favor?". En este sentido, la enseñanza de la *cortesía verbal* ayuda a los estudiantes a evitar estos errores y a mejorar su capacidad de adaptación a diversas situaciones comunicativas. (Castillo, A. B, 2015).

Además, la *cortesía verbal* favorece la integración de los estudiantes en comunidades hispanohablantes, ya que les permite desenvolverse con naturalidad en interacciones formales e informales. A través del uso adecuado de fórmulas de cortesía, los aprendientes pueden establecer relaciones interpersonales más fluidas y fortalecer su confianza al hablar en español.

Desde un enfoque didáctico, tanto el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER) como el Plan Curricular del Instituto Cervantes (PCIC) destacan la

importancia de la *cortesía verbal* dentro de la competencia sociolingüística y pragmática. Su enseñanza en el aula de ELE es clave para evitar errores sociopragmáticos que podrían generar malentendidos, ser interpretados como falta de educación o incluso reforzar estereotipos culturales negativos.

## **5. Contextualización de la *cortesía verbal***

En el marco de la enseñanza de lenguas extranjeras, la competencia comunicativa se concibe como un conjunto de habilidades que permiten al hablante no solo construir enunciados gramaticalmente correctos, sino también adaptarlos adecuadamente al contexto social y comunicativo. En este sentido, Canale y Swain (1980) fueron pioneros al proponer una clasificación que incluye cuatro componentes fundamentales: competencia gramatical, competencia sociolingüística, competencia discursiva y competencia estratégica. De particular interés para nuestro estudio es la competencia sociolingüística, definida como la capacidad del hablante para interpretar adecuadamente el significado social de los enunciados y para producir formas lingüísticas apropiadas a las situaciones de comunicación.

Desde esta perspectiva, la *cortesía verbal* se integra dentro de la competencia sociolingüística, ya que implica el dominio de normas de interacción específicas, tales como el uso de tratamientos formales o informales, los niveles de deferencia, los saludos, y los distintos actos de habla en función del rol del interlocutor, del contexto institucional y de las expectativas culturales. Por tanto, Canale y Swain (1980) destacan que una competencia comunicativa eficaz no se logra únicamente con precisión gramatical, sino también con la sensibilidad sociolingüística que permite al hablante comportarse con cortesía y adecuación en diferentes contextos.

Por su parte, Bachman (1990) amplía este modelo en su propuesta sobre la competencia comunicativa y pragmática, y establece dos subcomponentes dentro de lo que él denomina competencia pragmática: la competencia funcional y la competencia sociolingüística. La primera hace referencia al uso del lenguaje para expresar funciones comunicativas concretas como pedir, rechazar, felicitar o sugerir. La segunda, la competencia sociolingüística, se refiere específicamente al conocimiento y uso de normas sociales del lenguaje, registros lingüísticos, convenciones culturales y, muy especialmente, normas de cortesía.

Como señala el propio Bachman: "la competencia sociolingüística es responsable de la producción adecuada de enunciados en contextos específicos, incluyendo aspectos como el tratamiento, la cortesía y el registro" (Bachman, 1990, p. 94).

Este enfoque confirma que la *cortesía verbal* no debe entenderse como un simple añadido estilístico, sino como una habilidad comunicativa fundamental, que condiciona la interpretación y la eficacia de los mensajes en contextos académicos, institucionales y sociales.

## **6. Cortesía verbal según PCIC y MCER**

En primer lugar, el Plan Curricular del Instituto Cervantes (PCIC) como explica Salzerová, M. (2021), integra la *cortesía verbal* dentro de la competencia sociolingüística y pragmática, promoviendo una comunicación en español que sea efectiva, respetuosa y positiva. Aunque el término "*cortesía verbal* valorizante" no se menciona de manera explícita, el PCIC establece principios orientados a fomentar la empatía, el respeto y la valoración del interlocutor en diferentes contextos comunicativos.

Salzerová, M. (2021) explica que desde la perspectiva del PCIC, la *cortesía verbal* consiste en el empleo de estrategias lingüísticas que facilitan una interacción armoniosa y fortalecen las relaciones entre hablantes. Esto implica:

- Uso de fórmulas de cortesía: empleo adecuado de saludos, despedidas, agradecimientos, peticiones y disculpas. (Salzerová, M. 2021)
- Expresiones de valoración: reconocimiento y elogio de las cualidades y acciones del interlocutor para generar una comunicación positiva y motivadora. (Salzerová, M. 2021)
- Lenguaje respetuoso: utilización de un tono adecuado que evite expresiones ofensivas y favorezca una interacción amable. (Salzerová, M. 2021)
- Conciencia cultural: adaptación a las normas de cortesía propias de distintas comunidades hispanohablantes. (Salzerová, M. 2021)

El PCIC, proporciona un marco de referencia flexible para la enseñanza de estos aspectos, permitiendo a los docentes ajustar estrategias y materiales según las necesidades del alumnado. Además, existen diversos recursos complementarios, como guías didácticas y

libros de texto, que facilitan un enfoque más específico sobre la enseñanza de la *cortesía verbal* en el aula.

En segundo lugar, el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER) integra aspectos de cortesía y respeto dentro de la competencia sociolingüística y pragmática. Según el MCER en palabras de Salzerová, M. (2021), la comunicación efectiva no solo requiere el dominio gramatical y léxico, sino también la capacidad de emplear el lenguaje de manera adecuada y respetuosa según el contexto cultural y social. Algunos de los aspectos de la *cortesía verbal* según MCER son:

-Fórmulas de cortesía: Uso de saludos, agradecimientos, peticiones y disculpas para una interacción educada. (Salzerová, M. 2021)

- Expresiones positivas: Empleo de elogios y comentarios motivadores para fomentar la comunicación efectiva. (Salzerová, M. 2021)

-Adaptación cultural: Desarrollo de sensibilidad hacia las normas de cortesía en distintas culturas hispanohablantes. (Salzerová, M. 2021)

El MCER ofrece directrices generales para la enseñanza de la *cortesía verbal*, permitiendo a los docentes diseñar estrategias que promuevan una comunicación respetuosa y efectiva. A través de estas pautas, se busca que los estudiantes adapten su lenguaje y comportamiento a los diferentes contextos sociales, garantizando una interacción fluida y adecuada en la lengua meta.

En la tabla siguiente, presentamos la evolución del uso de la *cortesía verbal* y las competencias sociolingüísticas y socioculturales en el aprendizaje del español como lengua extranjera, según los niveles del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER).

**Tabla 2:** *Papel de la cortesía verbal en los niveles de referencia*

<b>C2</b>	Es plenamente consciente de las implicaciones de carácter sociolingüístico y sociocultural en el uso de la lengua por parte de los hablantes nativos, y sabe reaccionar en consecuencia.
<b>C1</b>	Utiliza la lengua con flexibilidad y eficacia para fines sociales, incluyendo los usos emocional, alusivo y humorístico.
<b>B2</b>	Se expresa con convicción, claridad y cortesía en un registro formal o informal que sea adecuado a la situación y a la persona o personas implicadas.
<b>B1</b>	Es consciente de las normas de cortesía más importantes y actúa adecuadamente.

<b>A2</b>	Se desenvuelve en intercambios sociales muy breves utilizando fórmulas cotidianas de saludo y de tratamiento. Sabe cómo realizar y responder a invitaciones y sugerencias, pedir y aceptar disculpas, etc.
<b>A1</b>	Establece contactos sociales básicos utilizando las fórmulas de cortesía más sencillas y cotidianas relativas a saludos, despedidas y presentaciones, y utiliza expresiones del tipo «por favor», «gracias», «lo siento», etc.

(Albitre, 2020) citado por Salzerová, M. (2021, p. 10).

Esta tabla, explica los niveles de dominio de la *cortesía verbal* como afirma Albitre (2020) citado en Salzerová, M. (2021).

**A1 - A2 (Nivel básico):** En estos niveles iniciales, el uso de la cortesía se limita a fórmulas fijas y cotidianas, como saludos, despedidas y expresiones básicas de cortesía ("gracias", "por favor"). A medida que se avanza al nivel A2, el estudiante puede participar en interacciones sociales breves, respondiendo a invitaciones y disculpas, aunque con limitaciones. (Salzerová, M., 2021)

Para reforzar el aprendizaje, se pueden implementar actividades como juegos de rol, en los que los estudiantes practiquen situaciones comunes (hacer una compra, pedir información en la calle, hacer una reserva en un restaurante). Además, el uso de tarjetas con diálogos modelados puede ayudarles a automatizar ciertas expresiones. (Salzerová, M., 2021)

**B1 - B2 (Nivel intermedio):** Aquí, el estudiante adquiere conciencia de las normas de cortesía y es capaz de adaptar su registro a diferentes situaciones. En B2, la competencia comunicativa se amplía, permitiendo expresarse con convicción, claridad y cortesía en registros formales e informales según el contexto y los interlocutores. (Salzerová, M., 2021)

En este nivel, se pueden emplear actividades como análisis de diálogos en los que los estudiantes identifiquen niveles de cortesía y practiquen reformulaciones más adecuadas. También es recomendable realizar escenarios simulados donde tengan que interactuar en contextos que requieran adaptación del registro, como entrevistas de trabajo o conversaciones con desconocidos.

**C1 - C2 (Nivel avanzado):** En estos niveles, el dominio de la cortesía se vuelve más sofisticado. En C1, el hablante usa la lengua de manera flexible, manejando recursos emocionales y humorísticos. En C2, alcanza una competencia plena en las implicaciones sociolingüísticas y socioculturales, permitiéndole comprender y reaccionar adecuadamente en cualquier contexto comunicativo, incluyendo aquellos con matices culturales o de doble sentido. (Salzerová, M., 2021)

En este nivel, las actividades pueden incluir análisis de textos y discursos formales, debates sobre la cortesía en diferentes culturas y ejercicios de reescritura de textos con distintos grados de formalidad. También se pueden realizar simulaciones de contextos profesionales, en los que los estudiantes deban utilizar estrategias de mitigación y cortesía en entornos laborales o académicos.

Esta progresión refleja cómo el aprendizaje de una lengua extranjera no solo implica el dominio gramatical y léxico, sino también el conocimiento de normas sociales y culturales. La *cortesía verbal* es clave para la interacción efectiva y la integración en comunidades hispanohablantes, por lo que su enseñanza debe ir más allá de las fórmulas fijas, incorporando aspectos de adaptación al contexto, tono y relación con los interlocutores.

### **7. Cortesía verbal y desempeño académico**

Castillo (2015) destaca que la *cortesía verbal*, entendida como el conjunto de estrategias lingüísticas orientadas a regular las interacciones sociales con respeto y eficacia, constituye un componente esencial en la enseñanza del español como lengua extranjera (ELE). Su adecuada integración en el aula no solo potencia la fluidez comunicativa, sino que también incide positivamente en el desempeño académico y en la calidad del vínculo entre docentes y estudiantes.

Según Escandell Vidal (2009), citado por Castillo (2015), se produce interferencia pragmática cuando un hablante transfiere normas socioculturales de su lengua materna a la lengua meta, generando errores comunicativos. Este fenómeno puede llevar al aprendiz a emitir enunciados que resulten excesivamente formales o, por el contrario, demasiado directos, según el contexto hispanohablante. Por ejemplo, un estudiante angloparlante podría traducir literalmente una fórmula de cortesía y sonar exageradamente educado en una situación informal (“Perdone usted, ¿sería tan amable de indicarme dónde está la cafetería?”) o, inversamente, expresarse de forma inadecuada en un contexto formal (“Dame un café”).

Para prevenir este tipo de errores, es fundamental que el docente de ELE enseñe las fórmulas de cortesía propias de la cultura meta, con el fin de desarrollar en los estudiantes una sensibilidad comunicativa que les permita adaptar su lenguaje a distintas situaciones sociales. Esta competencia no solo es relevante para la interacción cotidiana, sino que también resulta determinante en la comprensión e interpretación de textos orales y escritos, los cuales muchas veces están cargados de matices pragmáticos y culturales.

En niveles avanzados de ELE, los exámenes orales y escritos no solo valoran la corrección gramatical, sino también la capacidad del estudiante para emplear el lenguaje de forma adecuada y natural en distintos registros. El dominio de la *cortesía verbal*, por tanto, se convierte en un criterio de evaluación de la competencia comunicativa, favoreciendo mejores resultados académicos.

Además, el conocimiento de las normas de cortesía facilita la participación activa en el aula. Los estudiantes que saben cómo formular preguntas, expresar dudas o intervenir respetuosamente en clase tienden a sentirse más seguros y motivados. En este sentido, el aula de ELE debe ser un espacio donde prime el respeto mutuo, la confianza y la libertad para expresarse sin temor a cometer errores.

El modo en que el profesor se dirige a sus alumnos también influye directamente en el ambiente de aprendizaje. Un docente que aplica estrategias de *cortesía verbal* adecuadas promueve un clima de respeto y empatía, elementos clave para estimular la colaboración y el aprendizaje significativo. Asimismo, al ser consciente de las diferencias culturales y de los errores pragmáticos que pueden cometer sus estudiantes, puede ofrecer explicaciones contextualizadas y ajustes pedagógicos que previenen malentendidos o situaciones incómodas.

En conclusión, este capítulo ha presentado los fundamentos teóricos necesarios para el análisis de los datos recogidos en la investigación. Se ha abordado cómo se enseña la cortesía en el aula de ELE, su impacto en la relación entre profesor y estudiante, y su influencia directa en el *rendimiento académico*, destacando la necesidad de una enseñanza consciente y culturalmente informada de la competencia pragmática.

## CAPÍTULO II

### MARCO METODOLÓGICO

En esta sección, presentamos los pasos metodológicos diseñados para alcanzar el objetivo principal: determinar el impacto de la *cortesía verbal* en el *desempeño académico* de los estudiantes de primer año de licenciatura.

#### 1. Enfoque del estudio

Empleamos un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo) para la recolección de datos, ya que este nos permite combinar el análisis de información numérica con la valoración de la calidad de los datos obtenidos. Según Hernández, R. S.; Fernández, C. R.; y Baptista, L. P. (2003), los diseños mixtos:

(...) representan el más alto grado de integración o combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo. Ambos se entremezclan o combinan en todo el proceso de investigación, o, al menos, en la mayoría de sus etapas (...) agrega complejidad al diseño de estudio; pero contempla todas las ventajas de cada uno de los enfoques (p. 21).

El enfoque cualitativo es el más adecuado para nuestro estudio por varias razones. En primer lugar, se centra en la recopilación de información y en la mejora del aprendizaje, ya que busca comprender las experiencias de los estudiantes y la influencia de *la cortesía verbal* en el aprendizaje del español. Además, este enfoque no se limita a mediciones numéricas, sino que permite explorar de manera detallada cómo *la cortesía verbal* impacta, tanto positiva como negativamente, en *el rendimiento académico* de los estudiantes de primer curso de licenciatura, proporcionando así una comprensión más profunda del fenómeno. Hernández, R. S.; Fernández, C. R.; y Baptista, L. P. (2003)

En segundo lugar, el enfoque cuantitativo también resulta relevante para esta investigación, ya que nos proporciona datos numéricos que refuerzan la validez y precisión de los resultados, aumentando su confiabilidad. Además, la cuantificación del impacto de *la cortesía verbal* en el *desempeño académico* permite evidenciar la importancia del problema y la necesidad de abordarlo. Hernández, Fernández y Baptista (2003).

## 2. Método de la investigación

En este estudio, elegimos el método descriptivo-analítico, ya que se ajusta a la investigación y a los principios metodológicos aplicados en etapas anteriores. El método descriptivo tiene como finalidad identificar y detallar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, objetos o fenómenos. En nuestro caso, buscamos describir la influencia de la *cortesía verbal* en el *rendimiento académico* de los estudiantes de primer curso de Licenciatura.

Según Abreu (2014), el método descriptivo tiene como propósito brindar un conocimiento inicial de la realidad a través de la observación directa del investigador y del análisis de información obtenida de otros autores. Este método busca presentar, con rigor metodológico, datos significativos sobre el fenómeno en estudio, siguiendo los criterios establecidos por la academia.

Asimismo, usamos el método analítico para examinar los datos, incluyendo tanto la información teórica como las estadísticas obtenidas en este estudio. Esto permite, profundizar en el tema de investigación y comprender mejor el problema que se analiza. Según Gómez Vargas, Galeano Higueta y Jaramillo Muñoz (2015), se explica que:

El análisis es constante a lo largo del proceso de investigación y es el fundamento de la práctica investigativa. Este es producto logrado de la aplicación de las categorías analíticas (a priori) al material empírico, que permiten su lectura e interpretación y es, además, resultado de la comparación entre dichas categorías (p.04).

Por ello, empleamos el método descriptivo-analítico para examinar el impacto, tanto positivo como negativo, en *el rendimiento académico* de los estudiantes de primer curso de licenciatura, así como para analizar la cantidad y calidad del aprendizaje que reciben en los centros educativos.

## 3. Diseño de investigación

El diseño no experimental se centra en el análisis de la información y los datos sin realizar experimentos ni manipular las variables del estudio. Por ello, resulta adecuado para la ejecución de nuestra investigación.

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para

después analizarlos. Como señala Kerlinger, F.N (1979, p.116) citado por Agudelo Viana, L. G., & Aignerren Aburto, J. M. (2008, p.38).

La investigación no experimental se fundamenta en la recopilación de información teórica sobre un tema sin la realización de experimentos. Este tipo de estudio se encuentra en investigaciones documentales o en aquellas de carácter exploratorio y descriptivo, cuyo objetivo es analizar cuestionarios u otros instrumentos para la recolección de datos, sin llevar a cabo observaciones directas ni sesiones presenciales para aplicar la investigación. En nuestro caso, hacemos uso a este diseño porque se basa únicamente en la observación de los comportamientos tanto de los profesores como de los estudiantes, analizando si se aplica la *cortesía verbal*. Además, se evalúa su impacto en el *desempeño académico*, determinando si su ausencia influye negativamente en el rendimiento de los estudiantes. (Agudelo Viana, L. G., & Aignerren Aburto, J. M., 2008)

#### 4. Niveles de investigación

Nuestra investigación se basa en el enfoque correlacional ya que como indica Galarza, C. A. R. (2020):

En este alcance de la investigación surge la necesidad de plantear una hipótesis en la cual se proponga una relación entre 2 o más variables. En el nivel cuantitativo surge la aplicación de procesos estadísticos inferenciales que buscan extrapolar los resultados de la investigación para beneficiar a toda la población. En el enfoque cualitativo se proponen estudios con análisis del contenido lingüístico, como es el análisis de codificación selectiva, en donde se proponen las relaciones que se pueden generar entre las categorías que surgen en los discursos de los participantes (p.03).

Se entiendo que el propósito de este alcance es evaluar y medir la influencia de una variable en la otra que en el caso es la influencia de la *cortesía verbal* en el *desempeño académico* de los estudiantes lo que nos a controlar las variables e identificar si la influencia es positiva o negativa.

#### 5. Muestra y población

La población de nuestro estudio está conformada por todos los estudiantes de primer curso de licenciatura. Mientras, la muestra que elegimos para observar nuestro tema conforma los 20 sujetos entre 19 y 24 años de edad.

*Tabla 3: Población y muestra*

<b>Población</b>	<b>Estudiantes</b>	<b>Profesores</b>
58 sujetos	48 sujetos	10 sujetos

100%	Femenino y masculino		Femenino y masculino	
<b>Muestra</b>	<b>Estudiantes</b>		<b>Profesores</b>	
58 sujetos	<b>Femenino</b>	<b>masculino</b>	<b>femenino</b>	<b>masculino</b>
100%	41 sujetos	7 sujetos	5 sujetos	5 sujetos

Fuente: Elaboración propia.

## 6. Técnicas e instrumentos de la recogida de datos

En la presente investigación se usa la observación no participante como técnica y la ficha de observación y cuestionario como instrumentos de la recogida de datos.

### 6.1. Observación no participante

Dewalt, Kathleen. M. & Dewalt, Billie. R (2002) consideran que: “la observación no participante es el proceso que faculta a los investigadores a aprender acerca de las actividades de las personas en estudio en el escenario natural a través de la observación y participando en sus actividades” (p.02).

Entendemos que la observación no participante, es un método de investigación en el que el observador analiza un fenómeno sin intervenir en él, manteniéndose al margen para no influir en el comportamiento de los sujetos estudiados. Se caracteriza por la distancia del observador, quien no modifica el entorno ni las conductas observadas, permitiendo así una recopilación objetiva de datos. Este método se desarrolla en un contexto real, donde las situaciones se estudian tal como ocurren en la realidad, sin interferencias.

Entonces, Hemos llevado a cabo la observación de la presente investigación durante varias sesiones en diferentes asignaturas con los estudiantes de primer curso para observar el comportamiento de los estudiantes y los profesores si estos usan la *cortesía verbal* y si por lo tanto afecta de manera positiva o negativa el *desempeño académico* estudiantil.

### 6.2. Ficha de observación <sup>1</sup>

Según Díaz, M. (2021) la ficha de observación se considera:

Las fichas de observación son una de las herramientas más reconocidas para evaluar rendimiento en el ámbito educativo. Su objetivo es constatar en un documento, normalmente por escrito, lo que sucede en el aula. Sin embargo, y a pesar de su

<sup>1</sup> Véase en el anexo n°1

innegable aportación como mecanismo de evaluación, presenta ciertas limitaciones, especialmente a la hora de recoger datos.

La ficha de observación según la cita, es un instrumento de recolección de datos que permite registrar de manera estructurada los comportamientos, actitudes o eventos observados en un contexto específico. Se emplea en investigaciones cualitativas y cuantitativas para analizar fenómenos en entornos naturales sin necesidad de intervención. Su diseño puede ser estructurado o semiestructurado, incluyendo categorías predefinidas o permitiendo anotaciones libres.

Nuestra ficha de observación del estudio, está organizada en torno a tres ejes fundamentales que permiten evaluar el impacto del lenguaje y comportamiento del docente en el aula. Estos ejes son: motivación y participación estudiantil, clima emocional en el aula y relación docente-estudiante. Cada eje comprende seis ítems observables, sumando un total de 18 ítems que abordan aspectos clave de la interacción educativa. Estos ítems describen conductas específicas del docente y sus efectos en los estudiantes, como el uso de expresiones de cortesía, la actitud frente a los errores, la disposición a brindar ayuda o el reconocimiento positivo de las intervenciones estudiantiles.

Los ítems se evalúan mediante una escala de tipo Likert de cinco niveles, que permite medir la frecuencia con la que se observa cada conducta. La escala incluye las siguientes categorías: 5 (siempre), 4 (casi siempre), 3 (algunas veces), 2 (rara vez) y 1 (nunca). Esta valoración numérica facilita un análisis cuantitativo de la presencia y consistencia de las prácticas docentes observadas. Además, la ficha incluye una columna destinada a observaciones o comentarios cualitativos, donde el evaluador puede registrar ejemplos concretos, matices contextuales o comportamientos destacados que complementen la puntuación asignada.

La forma de aplicar la ficha consiste en observar directamente varias sesiones de clase en las asignaturas; TTU, Gramática y Lingüística, analizando en tiempo real las actitudes, expresiones y reacciones del docente y de los estudiantes. Esta herramienta permite obtener una visión integral sobre el efecto que tiene el lenguaje respetuoso y empático del docente en el ambiente escolar. A partir de los datos recogidos, es posible realizar análisis estadísticos por dimensión, identificar fortalezas y áreas de mejora, y tomar decisiones pedagógicas fundamentadas para promover una comunicación más efectiva y un clima de aula positivo.

### 6.3. Cuestionario

Para Hernández. R, S (2016):

El investigador social debe diseñar un instrumento para medir las variables conceptualizadas al plantear su problema de investigación. Este instrumento es el cuestionario; en éste las variables están operacionalizadas como preguntas. Éstas no solo deben tomar en cuenta el problema que se investiga sino también la población que las contestará y los diferentes métodos de recolección de información (p.ej. entrevista personal o por teléfono) (p. 26).

Así que, el cuestionario sirve para sacar informaciones, actitudes, opiniones personales a partir de plantear una serie de preguntas de varios tipos; múltiples o directas con el objetivo de sacar respuestas claras, exactas y espontaneas y obtener resultados válidos.

En esta investigación empleamos dos cuestionarios uno para los profesores y otro para los estudiantes en línea mediante la plataforma google forms.

- **Cuestionario a profesores:** <sup>2</sup>nuestro objetivo con este cuestionario es determinar si un ambiente basado en la comunicación respetuosa contribuye a mejorar el clima de aula, fomentando una mayor atención, participación e interés por el aprendizaje. Finalmente, buscamos obtener sugerencias sobre estrategias comunicativas que los docentes utilizan para promover interacciones positivas en el aula.

Este cuestionario, consta de 20 preguntas distribuidas en 17 ítems de respuesta cerrada y 3 preguntas abiertas, que abordan aspectos teóricos y prácticos de la *cortesía verbal* desde un enfoque lingüístico, su impacto en la motivación y participación estudiantil, así como las estrategias y actitudes docentes relacionadas. Las preguntas cerradas incluyen opciones de respuesta tipo selección única, selección múltiple y escalas de opinión, con alternativas claras y estructuradas para facilitar el análisis cuantitativo, mientras que las preguntas abiertas permiten obtener una visión cualitativa sobre percepciones y experiencias personales de los profesores en relación con la *cortesía verbal* en contextos académicos. El cuestionario está diseñado para recopilar datos que ayuden a comprender cómo la *cortesía verbal* contribuye a mejorar el clima de aula y el desempeño académico de los estudiantes.

---

<sup>2</sup> Véase en el anexo n°2

- **Cuestionario a estudiantes<sup>3</sup>**: mientras con este cuestionario buscamos explorar si un trato respetuoso y motivador por parte del profesor influye en la comprensión, participación y rendimiento en las actividades académicas. Asimismo, se busca identificar la relación entre la *cortesía verbal* y la motivación estudiantil, determinando si los alumnos se sienten más incentivados a participar cuando reciben un trato amable y respetuoso. También se examina cómo la comunicación respetuosa afecta la interacción en el aula, analizando si los estudiantes se sienten más cómodos al expresar dudas o participar en debates.

El cuestionario a estudiantes, consta de 17 preguntas, de las cuales 15 son cerradas con opciones de respuesta de selección única o múltiple, y 2 preguntas abiertas para profundizar en experiencias y opiniones personales. Las preguntas abordan definiciones y estrategias de *cortesía verbal*, su impacto en la comunicación y comprensión de las explicaciones, la motivación para participar, la dinámica relacional con el profesor y el manejo de errores en clase. El instrumento busca recopilar información sobre la importancia de la *cortesía verbal* en el ambiente académico, su incidencia en la confianza y la disposición para el aprendizaje, así como posibles diferencias culturales o personales que puedan afectar su uso en el contexto de la enseñanza del español como lengua extranjera

## **7. Procedimientos**

En la primera fase, definimos el problema de investigación, los objetivos y la justificación del estudio. Establecemos la importancia de analizar cómo el uso de la *cortesía verbal* en el aula influye en *el rendimiento académico* de los estudiantes.

Mientras en la segunda fase, explicamos los patrones metodológicos y describimos las técnicas e instrumentos de la recogida de datos que se usan en este estudio como la observación no participante, la ficha de observación y los cuestionarios a profesores y estudiantes

En esta fase, recopilamos la información mediante los instrumentos seleccionados:

---

<sup>3</sup> Véase en el anexo n°3

Observación participante: analizamos de manera directa cómo los docentes utilizan la *cortesía verbal* y cómo los estudiantes responden a este tipo de interacción. Registramos detalles sobre el tono, las expresiones y el nivel de respeto en la comunicación.

Ficha de observación: la utilizamos para registrar de manera estructurada los comportamientos observados en los estudiantes, como su nivel de participación, atención, motivación y rendimiento en clase. También, anotamos actitudes y reacciones frente al lenguaje utilizado por los docentes.

Cuestionarios a profesores: lo aplicamos para conocer su percepción sobre el uso de la *cortesía verbal* en el aula, su impacto en el aprendizaje y las estrategias que emplean para fomentar un clima de respeto.

Cuestionarios a estudiantes: lo aplicamos para evaluar su percepción sobre el trato de los profesores y analizar si este influye en su motivación y *rendimiento académico*.

En la siguiente etapa, analizamos e interpretamos datos sacando estadísticas y al final, se discuten los resultados y formulamos las últimas conclusiones donde contestamos a las preguntas y afirmamos o rechazamos las hipótesis de la investigación.

En este apartado hemos explicado los patrones fundamentales como los métodos la muestra y los instrumentos de la recogida de datos que nos explican cómo se ponen en práctica para sacar resultados válidos.

*Tabla 4: Cuadro de operacionalización*

**8. Cuadro de operacionalización**

Variables	Definición	Objetivo general	Objetivos específicos	Dimensión	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recogida de datos
<p><b>Variable dependiente</b> <i>Cortesía verbal</i></p>	<p>Escandell (1996, p. 136) plantea que: La cortesía [...] puede concebirse, en primer lugar, como «un conjunto de normas sociales», establecidas por cada sociedad, que regulen el comportamiento adecuado de sus miembros, prohibiendo algunas normas de conducta y favoreciendo otras: lo que se ajusta a las normas se considera cortés, y lo que no se ajusta es sancionado como descortés. Esta cortesía se ha interpretado como un mecanismo de salvaguarda que establecen todas las sociedades para que la agresividad de sus miembros no se vuelva contra ellos.</p>	<p>Determinar el efecto de la cortesía docente en el desempeño académico de los estudiantes de primer curso de licenciatura.</p>	<p>-Analizar los actos de cortesía y descortesía presentes en las interacciones de los profesores con los estudiantes en el aula.</p> <p>-Examinar la imagen pública que proyectan los docentes a partir de sus comportamientos y prácticas comunicativas en el aula.</p> <p>-Determinar si los profesores emplean las máximas de cortesía propuestas por Robin Lakoff y las estrategias de cortesía positiva y negativa descritas por Brown y Levinson.</p>	<p>Pragmática.</p>	<p>Máximas de Grice. Actos de habla. Coste-beneficio. Imagen pública.</p>	<p>Observación no participante.</p> <p>Ficha de observación.</p> <p>Cuestionario a profesores.</p> <p>Cuestionario a estudiantes.</p>
<p><b>Variable independiente</b> <i>Rendimiento académico</i></p>	<p>Bolaños (2018) comenta que “el promedio de las notas finales y el porcentaje de aprobación de un curso o grupo de cursos.” Citado por (Cardenas, Ingrid Tacilla, et al., 2020, p.55).</p>		<p>-Identificar cómo los actos de cortesía o descortesía influyen en la percepción que los estudiantes tienen de la autoridad y competencia de los docentes.</p>	<p>Didáctica.</p>	<p>Motivación y participación. Clima emocional en el aula. Relación docente-discente.</p>	

Fuente: Elaboración propia.

## CAPÍTULO III

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

En esta sección detallamos el proceso que implementamos, examinamos las herramientas que utilizamos para la recolección de datos y presentamos los hallazgos obtenidos en nuestro estudio sobre el efecto de la *cortesía verbal* del profesor en el desempeño académico de los alumnos de primer año de la Universidad Amar Telidji de Laghouat.

Con el fin de observar el comportamiento comunicativo de los profesores en clase y analizar cómo este influye en la actitud y el *rendimiento académico* de los estudiantes, elaboramos una ficha de observación que nos permitió documentar detalladamente las interacciones verbales entre docentes y alumnos durante las sesiones de clase.

Durante el período de prácticas y visitas a las aulas universitarias, constatamos que el trato del profesor con los alumnos ya sea cordial, autoritario o personalizado influye directamente en su participación, su nivel de interés y, en muchos casos, en su motivación para aprender. Por esta razón, diseñamos un cuestionario dirigido a los estudiantes, con el propósito de saber sus opiniones sobre el uso de fórmulas de cortesía por parte del profesorado y analizar de qué manera estas conductas inciden en su *rendimiento académico*.

En conjunto, a través de la observación directa y la aplicación del cuestionario, logramos construir una visión más completa del estilo comunicativo de los docentes, de las percepciones de los estudiantes y de las posibles repercusiones de dichas prácticas en su progreso académico.

#### **1. Análisis de la ficha de observación**

Hemos fijado las calificaciones de acuerdo con la escala de Likert (del 1 al 5), considerando el total de tres fichas de observación correspondientes a las materias de Gramática, Lingüística y Técnicas de Trabajo Universitario (TTU). El puntaje máximo posible por cada ítem es 15 puntos (5 puntos por ficha  $\times$  3 fichas). El total de puntos representa la suma de las valoraciones asignadas a cada elemento observado en las tres fichas.

La tabla que presentamos a continuación ofrece un análisis detallado y conciso de los impactos que hemos observado respecto al uso de la *cortesía verbal* por parte del profesor en la motivación y participación del alumnado de primer año en la Universidad Amar Telidji de Laghouat.

**Tabla 5:** Motivación y participación estudiantil

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Comentario
Los estudiantes se sienten más motivados a participar en clase.	12	80%	Alta motivación observada.
Aumenta la disposición para preguntar y expresar ideas.	12	80%	Participación activa.
Mayor interés por las actividades.	13	87%	Actividades atractivas.
Uso de cortesía para fomentar participación.	15	100%	Estrategia claramente efectiva.
Reconocimiento positivo de las intervenciones.	14	93%	Genera confianza y participación.
Retroalimentación respetuosa.	13	87%	Se evita la humillación.

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

La tabla demuestra que la aplicación de la *cortesía verbal* en el aula ejerce un efecto claramente positivo en la motivación y la implicación de los estudiantes, con porcentajes de aprobación elevados que oscilan entre el 80 % y el 100 %. A lo largo de nuestras observaciones, notamos que los alumnos se sienten más animados a participar, expresarse y asumir tareas cuando el docente emplea un lenguaje respetuoso y motivador.

Detectamos que tanto la valoración positiva como la retroalimentación formulada con cortesía contribuyen a generar un ambiente de confianza, reduciendo significativamente el miedo al error y fomentando una participación más activa. En resumen, estos resultados nos permiten confirmar que la *cortesía verbal* no solo fortalece la interacción en el aula, sino que también constituye una estrategia pedagógica eficaz para favorecer el aprendizaje del español como lengua extranjera.

El segundo eje de la ficha de observación es sobre el clima emocional disponible en aula de ELE.

**Tabla 6:** Clima emocional en el aula

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Comentario
Ambiente de respeto y confianza.	14	93%	Relación positiva constante.
Disminución de conflictos o tensiones.	15	100%	Clima emocional estable.
Estudiantes se sienten seguros y	13	87%	Alto bienestar

valorados.			percibido.
Actitud paciente frente a errores.	12	80%	Comprensión notable.
Interacciones positivas entre estudiantes.	9	60%	Ámbito a reforzar.
Comunicación fluida y sin agresiones.	9	60%	A mejorar en algunos casos.

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

La tabla indica que la *cortesía verbal* también tiene un impacto considerable en la creación de un ambiente emocional positivo en clase. Observamos que las características más valoradas, como el clima de respeto y confianza (93 %) y la reducción de conflictos (100 %), reflejan que los estudiantes perciben un entorno estable y armónico cuando el docente mantiene una actitud respetuosa y paciente. Asimismo, el hecho de que se sientan confiados y valorados (87 %) evidencia un nivel elevado de bienestar emocional.

Sin embargo, notamos que los aspectos relacionados con la interacción entre compañeros y la fluidez comunicativa alcanzan un nivel de aprobación más bajo (60 %), lo cual pone de manifiesto ciertas áreas que debemos reforzar. Consideramos que este aspecto podría mejorar mediante la implementación de dinámicas grupales, actividades colaborativas y estrategias de comunicación más empáticas y abiertas.

En definitiva, estos resultados subrayan que la *cortesía verbal* del docente no sólo incide en la relación individual con el alumno, sino que también contribuye de manera significativa a modelar el comportamiento comunicativo general dentro del grupo. El último eje, es sobre si la relación entre profesor alumno goza de la *cortesía verbal* evaluando así su impacto en el *rendimiento académico*.

**Tabla 7:** Relación docente-estudiante

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Comentario
Fortalecimiento del vínculo docente-estudiante.	9	60%	Se percibe conexión, pero variable.
El docente es percibido como guía o mentor.	8	53%	Rol de mentor no siempre claro.
Mayor disposición a pedir ayuda.	9	60%	Necesita refuerzo en algunos contextos.
Interés por el bienestar del estudiante.	10	67%	Actitud empática en progreso.
Confianza del estudiante hacia el docente.	9	60%	Clima de respeto, pero podría crecer.
Trato equitativo, sin favoritismos.	10	67%	Se aprecia justicia docente.

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

La tabla muestra que la cordialidad verbal contribuye a fortalecer la relación entre el profesor y el alumno, aunque con resultados de aprobación moderada. Observamos que los

índices de valoración, que oscilan entre el 53 % y el 67 %, reflejan que, si bien se perciben actitudes empáticas y justas por parte del docente, aún persisten aspectos por mejorar, como el rol del profesor como guía, la confianza plena por parte del estudiante y la disposición a solicitar ayuda sin temor.

Reconocemos que existe una vinculación emocional entre alumnos y docentes, pero esta parece depender del contexto y de las características individuales de cada interacción. Consideramos que la aplicación continúa y coherente de estrategias de *cortesía verbal* no solo afianza el respeto mutuo, sino que también puede consolidar una relación educativa más sólida, basada en la cercanía, la equidad y la apertura al diálogo.

**Tabla 8:** Resultado global de las fichas de observaciones

<b>Categoría</b>	<b>Porcentaje</b>
Motivación y participación	88%
Clima emocional en el aula	80%
Relación docente-estudiante	61%

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

Los hallazgos globales obtenidos a partir de los formularios de observación revelan que la *cortesía verbal* por parte del profesorado tiene un impacto claramente positivo en la motivación y participación del alumnado, con un alto promedio de aprobación del 88 %. Este resultado confirma que el uso de un lenguaje respetuoso y alentador estimula una participación activa y voluntaria en el desarrollo de las clases.

En lo que respecta al ambiente emocional del aula, registramos un 80 % de aprobación, lo cual indica que se percibe un entorno mayoritariamente positivo y seguro. No obstante, detectamos ciertas áreas susceptibles de mejora, especialmente en lo que concierne a la interacción entre compañeros y la eficacia comunicativa global del grupo.

La dimensión con menor puntuación fue la relación entre profesor y alumno, con un 61 % de aprobación. Este resultado sugiere que, a pesar de existir respeto mutuo, aún es necesario fortalecer el vínculo afectivo y pedagógico. Consideramos fundamental fomentar una mayor cercanía, confianza y percepción del docente como figura de acompañamiento y apoyo.

En conjunto, estos resultados destacan la importancia de mantener una práctica constante de *cortesía verbal* en el aula, no solo como estrategia comunicativa, sino también

como herramienta clave para potenciar el aprendizaje, el bienestar emocional y las relaciones humanas dentro del espacio educativo.

## 2. Análisis de la fiabilidad interna de los cuestionarios

En esta sección analizamos la fiabilidad de los cuestionarios dirigidos a los estudiantes y a los profesores

### 2.1. Fiabilidad interna del cuestionario a los estudiantes

En esta sección analizamos el cuestionario dirigido a los estudiantes.

**Tabla 9:** *Fiabilidad interna del cuestionario de los estudiantes*

Eje del cuestionario	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Eje 1: Concepción de la <i>cortesía verbal</i>	0,685	2
Eje 2: Impacto de la cortesía en el <i>rendimiento académico</i>	0,712	4
Eje 3: Dinámica del aula ELE	0,743	5

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

En el primer eje, el valor del Alfa de Cronbach es 0,685, lo que indica un nivel aceptable de fiabilidad interna, especialmente considerando que el eje se compone únicamente de dos ítems. Esto nos permite afirmar que las respuestas son consistentes entre sí y que los ítems empleados evalúan de forma coherente la concepción de la *cortesía verbal* por parte del estudiante.

En el segundo, este eje presenta un Alfa de Cronbach de 0,712, lo cual representa una buena consistencia interna. Esto significa que los cuatro ítems que lo componen se relacionan de forma coherente y permiten evaluar de manera fiable cómo los estudiantes perciben la influencia de la *cortesía verbal* en su aprendizaje y *rendimiento académico*. Podemos confiar en que los datos reflejan una percepción estable.

En el tercero, con un valor de 0,743, este eje alcanza una buena fiabilidad interna. Los cinco ítems miden de forma consistente las percepciones del estudiante sobre la dinámica comunicativa en el aula de ELE, en relación con la *cortesía verbal* docente. Esto nos permite interpretar los resultados con mayor confianza, sabiendo que las preguntas responden al mismo constructo.

## 2.2. Fiabilidad interna del cuestionario a los profesores

**Tabla 10:** Fiabilidad interna del cuestionario de los profesores

Eje del cuestionario	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Eje 1: <i>Cortesía verbal</i> desde un enfoque lingüístico	0,708	4
Eje 2: Impacto de la cortesía en el <i>rendimiento académico</i>	0,764	6

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

En el primer eje, el coeficiente de Alfa de Cronbach es 0,708, lo que indica que los cuatro ítems del eje presentan una buena consistencia interna. Esto sugiere que los profesores encuestados responden de forma estable y coherente a las afirmaciones relacionadas con el uso lingüístico de la *cortesía verbal*. Podemos concluir que el eje es fiable para medir este aspecto teórico y práctico.

Mientras en el segundo, el coeficiente es 0,764. Este eje presenta una alta fiabilidad interna, lo que implica que las seis preguntas miden de manera coherente el impacto percibido de la *cortesía verbal* en el aprendizaje de los estudiantes. Esto nos permite confiar en que las respuestas de los profesores reflejan una percepción uniforme sobre el vínculo entre respeto verbal y *rendimiento académico*.

La última pregunta, determina experiencias específicas donde un entorno de comunicación respetuoso haya potenciado la concentración, la participación, la autoestima o la predisposición al aprendizaje, o, en cambio, donde la falta de respeto haya generado impactos negativos.

## 3. Cuestionario a estudiantes

Empezamos por el primer eje que consiste en la *Cortesía Verbal* en la Comunicación Académica. La primera pregunta tiene como objetivo fundamental explorar la percepción subjetiva que tienen los estudiantes sobre el concepto de *cortesía verbal* en el contexto educativo.

**Tabla 11:** Concepción de la cortesía verbal en el aula

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Usar expresiones de respeto al hablar con los demás	31	81.6%
Ser amable sin importar la situación	5	13.2%
No estoy seguro/a	1	2.6%
Adaptar la manera de hablar para evitar conflictos	1	2.6%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

La mayoría de los estudiantes (83.8 %) caracteriza la *cortesía verbal* en el aula como el uso de gestos de respeto al comunicarse, lo cual evidencia que conciben el respeto mutuo como un pilar esencial de la interacción en clase. Un 13.5 % interpreta la cortesía como una actitud de amabilidad constante, independientemente del contexto, lo que revela una visión más amplia y generalizada del concepto. Por otro lado, un 2.7 % manifiesta dudas sobre su definición, y otro 2.7 % resalta la necesidad de adaptar el lenguaje para evitar conflictos, lo que pone de manifiesto una comprensión pragmática de la *cortesía verbal* como herramienta para gestionar las relaciones comunicativas.

En conjunto, estos datos muestran que, aunque prevalece una concepción centrada en el respeto, también emergen perspectivas complementarias que enriquecen la comprensión del fenómeno. Consideramos que estas diferencias deben ser abordadas en el ámbito educativo, promoviendo una reflexión crítica y contextualizada que permita a los estudiantes comprender la cortesía no solo como una norma social, sino como una estrategia lingüística y pragmática clave para el éxito comunicativo en contextos académicos multiculturales. La segunda pregunta es para evaluar la percepción del estudiante sobre el impacto que tiene la *cortesía verbal* en la dinámica comunicativa entre docentes y alumnos.

**Tabla 12:** Influencia de la cortesía verbal en la comunicación profesor-estudiante

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hace que el ambiente sea más cómodo y respetuoso	45	45.0%	47.4%	47.4%
Puede hacer que la comunicación sea demasiado formal	20	20.0%	21.1%	68.5%
A veces es innecesaria; prefiero una comunicación directa	15	15.0%	15.8%	84.3%
No noto una diferencia	15	15.0%	15.8%	100.0%
Total válido	95	95.0%	100%	
Perdidos	5	5.0%		

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

La mayoría de los alumnos (47.4 %) considera que la *cortesía verbal* del docente influye positivamente en la interacción comunicativa dentro del aula, ya que contribuye a crear un ambiente más cómodo y respetuoso. Esta percepción refuerza nuestra convicción de que el lenguaje del profesor no solo cumple una función informativa, sino que también tiene

un papel clave en la configuración del clima emocional de la clase. No obstante, un 21.1 % de los estudiantes percibe que el uso de *cortesía verbal* puede volver la comunicación excesivamente formal, lo que podría generar cierta distancia o inhibición. A su vez, un 15.8 % manifiesta una preferencia por un estilo más directo, al considerar la cortesía innecesaria en contextos académicos, y otro 15.8 % no observa diferencias significativas en la manera de comunicar del docente.

Estos resultados nos permiten concluir que, aunque la *cortesía verbal* es ampliamente valorada por su capacidad de generar un entorno armónico, su efectividad puede variar según las expectativas comunicativas de los estudiantes. Es fundamental, por tanto, adaptar el estilo comunicativo del docente al contexto sociocultural del alumnado, buscando un equilibrio entre respeto, claridad y cercanía.

Además, esta pregunta es para identificar qué formas concretas de *cortesía verbal* son más frecuentes o reconocidas por los estudiantes en la práctica docente cotidiana.

**Tabla 13:** Estrategias de cortesía verbal comunes en los profesores

<b>Estrategia percibida</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Usa palabras como "por favor" y "gracias"	27	71.1%
Suaviza órdenes o correcciones con frases como "quizás podríamos..."	5	13.2%
Evita respuestas directas para no imponer	4	10.5%
No usa muchas estrategias de cortesía	2	5.3%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

La mayoría de los alumnos (71.1 %) percibe que su docente utiliza con frecuencia expresiones convencionales de cortesía verbal, como por favor y gracias. Esta percepción sugiere que, en términos generales, el estilo comunicativo del profesorado incorpora fórmulas mínimas de respeto que contribuyen a mantener la armonía en el aula. Sin embargo, solo un 13.2 % de los estudiantes observa que el docente suaviza sus órdenes o correcciones mediante expresiones más elaboradas, como quizás podríamos..., lo cual apuntaría a un enfoque más cooperativo y menos autoritario.

Asimismo, un 10.5 % reconoce que el profesor opta por evitar respuestas directas para no imponer su punto de vista, mientras que un 5.3 % manifiesta que no logra identificar con claridad el uso de estrategias de cortesía. Esta escasa presencia de formas atenuadas o indirectas podría estar estrechamente vinculada al contexto cultural argelino, donde es común

el uso de estructuras imperativas y directas, especialmente en entornos educativos. Desde esta perspectiva, no se trata de una ausencia de cortesía, sino de una adaptación a las normas sociopragmáticas propias del entorno

En conjunto, estos datos nos permiten concluir que, aunque las estrategias mínimas de cortesía están presentes, existe un margen de mejora para diversificar los recursos lingüísticos y pragmáticos empleados, con el fin de fomentar un estilo de comunicación más flexible, empático y colaborativo.

También, explorar si los estudiantes perciben que la *cortesía verbal* del docente influye en la claridad y efectividad comunicativa de las explicaciones académicas, es el objetivo de esta pregunta.

**Tabla 14:** Efectos de la cortesía verbal del profesor en la comprensión de las explicaciones

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Me ayuda a comprender mejor lo que quiere decir	60	60.0 %	63.2 %	63.2 %
No afecta mi comprensión	25	25.0 %	26.3 %	89.5 %
A veces lo hace más difícil porque usa demasiadas fórmulas de cortesía	10	10.0 %	10.5 %	100.0 %
<b>Total válido</b>	<b>95</b>	<b>95.0 %</b>	<b>100.0 %</b>	
<b>Perdidos</b>	<b>5</b>	<b>5.0 %</b>		

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

El 63.2 % de los estudiantes considera que la *cortesía verbal* empleada por el docente facilita la comprensión de sus explicaciones. Este dato refleja que, para una mayoría significativa, el uso de un lenguaje respetuoso y considerado no solo favorece un ambiente comunicativo armónico, sino que también mejora la recepción del contenido académico. Desde nuestra perspectiva, esto confirma que la *cortesía verbal* no debe entenderse únicamente como una práctica social, sino también como una estrategia pedagógica que contribuye a la claridad del discurso docente.

Sin embargo, un 26.3 % de los estudiantes señala que este tipo de comunicación no influye de manera significativa en su nivel de entendimiento, lo que indica que, para algunos, aspectos como la organización de las ideas o la precisión conceptual pesan más que el tono cortés en sí. Además, un 10.5 % opina que el uso excesivo de fórmulas de cortesía puede

dificultar la comprensión, al introducir ambigüedad o desviar la atención del contenido principal.

En conjunto, estos resultados muestran que si bien la *cortesía verbal* es, en la mayoría de los casos, un recurso facilitador del aprendizaje, su aplicación debe ser equilibrada y ajustada al contexto, para no perder efectividad comunicativa. Recomendamos, por tanto, que los docentes combinen la cortesía con un estilo claro, directo y adaptado a las necesidades cognitivas de los alumnos.

La siguiente interrogación es para evaluar si los estudiantes perciben que la *cortesía verbal* del profesor incide en su actitud y disposición personal para intervenir oralmente durante las clases.

**Tabla 15:** Influencia de la cortesía verbal en la disposición estudiantil a participar en clase

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí, me motiva a hablar más	55	55.0 %	57.9 %	57.9 %
No noto una diferencia	30	30.0 %	31.6 %	89.5 %
No, prefiero que sea más directo/a	10	10.0 %	10.5 %	100.0 %
<b>Total válido</b>	<b>95</b>	<b>95.0 %</b>	<b>100.0 %</b>	
Perdidos	5	5.0 %		

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

Más de la mitad de los estudiantes (57.9 %) reconoce que la *cortesía verbal* del docente influye positivamente en su disposición a participar en clase, al sentirse más motivados a expresarse dentro de un entorno respetuoso. Este resultado evidencia que el uso de un lenguaje cortés no solo suaviza la interacción en el aula, sino que también funciona como un catalizador para la participación activa, fortaleciendo la seguridad comunicativa del alumnado y reduciendo posibles barreras afectivas.

No obstante, un 31.6 % de los estudiantes no percibe una diferencia significativa en su implicación, lo que sugiere que para ciertos perfiles estudiantiles la *cortesía verbal* no es el principal motor de participación, posiblemente debido a estilos de aprendizaje autónomos o preferencias comunicativas más pragmáticas. Asimismo, un 10.5 % manifiesta una preferencia por una comunicación más directa, lo que indica que, en algunos casos, la claridad y la brevedad son más valoradas que las fórmulas de respeto formal.

En resumen, aunque la mayoría percibe la cortesía como un elemento motivador, es necesario adoptar un enfoque flexible que combine respeto con claridad y adaptabilidad, para responder a las diversas expectativas y estilos comunicativos presentes en el aula.

El segundo eje del cuestionario a estudiantes es sobre el impacto de la *cortesía verbal* en el aprendizaje. Así que, la siguiente tabla es para explorar cómo influye el uso de *cortesía verbal* por parte del docente en el estado emocional del estudiante durante el proceso de corrección de errores.

**Tabla 16:** Percepción emocional sobre el uso de la cortesía verbal en la corrección de los errores

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Más cómodo/a y seguro/a para aprender de mis errores	70	70.0 %	73.7 %	73.7 %
No me gusta	25	25.0 %	26.3 %	100.0 %
<b>Total válido</b>	<b>95</b>	<b>95.0 %</b>	<b>100.0 %</b>	
<b>Perdidos</b>	5	5.0 %		

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

La mayoría de los alumnos (73.7 %) se siente más cómoda y segura al aprender de sus errores cuando el docente emplea una corrección respetuosa y constructiva. Este resultado subraya la relevancia del componente afectivo en la retroalimentación pedagógica, donde la *cortesía verbal* actúa como un elemento fundamental para preservar la autoestima del estudiante, fomentar la apertura al aprendizaje y reducir el miedo a equivocarse.

En contraste, un 26.3 % de los estudiantes indica que, aunque la forma es importante, lo esencial es la eficacia de la corrección. Esta visión sugiere que, para algunos, la cortesía puede ser secundaria frente al objetivo de adquirir conocimiento. Sin embargo, ambos enfoques pueden coexistir si el docente logra ofrecer una corrección efectiva sin renunciar a un trato respetuoso, reforzando así tanto el aprendizaje cognitivo como el bienestar emocional del alumnado.

Asimismo, en esta tabla identificamos los factores emocionales, personales o contextuales que afectan negativamente la participación activa de los estudiantes en el aula.

**Tabla 17:** Situaciones desmotivadoras

Situación	Frecuencia	Porcentaje
Miedo a equivocarme frente a mis compañeros	9	23.7%
Sentir que el profesor no me trata con respeto	9	23.7%
Falta de interés en la materia	8	21.1%

Factores personales (ansiedad, estrés, problemas externos)	7	18.4%
Un ambiente de clase tenso o poco amigable	5	13.2%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

Los resultados indican que los factores que más inhiben la participación activa de los estudiantes están estrechamente vinculados al respeto y al clima emocional del aula. El miedo a equivocarse frente a los compañeros y la percepción de falta de respeto por parte del docente (ambos con un 23.7%) emergen como las principales fuentes de desmotivación. Estos hallazgos refuerzan la necesidad de construir un entorno seguro y empático, donde el error sea percibido como parte del proceso de aprendizaje y no como una amenaza.

Asimismo, el 21.1 % de los estudiantes señala la falta de interés en la materia como un factor desmotivador, lo que pone en evidencia la importancia de vincular el contenido académico con los intereses del alumnado para mantener su compromiso. Por otro lado, un 18.4 % menciona elementos personales como la ansiedad o el estrés, y un 13.2 % alude a un ambiente tenso o poco amigable. Estos datos confirman que la participación no solo depende del contenido o del método, sino también y especialmente del ambiente emocional que se genera a través de la comunicación del docente.

El objetivo de la siguiente pregunta es, evaluar cómo perciben los estudiantes la frecuencia y el nivel de uso de estrategias de *cortesía verbal* por parte de los profesores de ELE, para determinar si estas prácticas son comunes en la interacción docente-alumno y su posible impacto en el clima del aula.

**Tabla 18:** Grado del uso de la cortesía verbal por los profesores de ELE

<b>Opinión</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Depende del profesor y su cultura	24	63.2%
Sí, se enfocan más en la enseñanza que en la interacción	10	26.3%
No, usan cortesía similar a otros profesores	4	10.5%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

Este resultado pone de relieve que, la mayoría de los alumnos (63.2%) considera que la aplicación de la *cortesía verbal* por los docentes de ELE se basa en el docente y su cultura. Esta percepción refleja una comprensión por parte del alumnado del componente intercultural de la *cortesía verbal*, la cual no se interpreta como una práctica universal, sino como un fenómeno condicionado por normas y valores socioculturales específicos.

Por su parte, el 26.3 % de los estudiantes considera que los docentes de ELE priorizan la dimensión instructiva sobre la relacional, lo que puede traducirse en una menor frecuencia de expresiones de cortesía en su estilo comunicativo. Este dato señala la necesidad de integrar de forma equilibrada la enseñanza del contenido con una interacción pedagógica más cercana y respetuosa. Finalmente, el 10.5 % que percibe un uso de cortesía similar al de otros docentes refuerza la idea de que no existe una percepción homogénea sobre el comportamiento comunicativo del profesorado de ELE, lo cual podría generar discrepancias en las expectativas comunicativas del alumnado.

El último eje de este cuestionario es sobre la relación del profesor con la dinámica en el aula ELE. Bajo este eje, la pregunta explora la percepción de los estudiantes sobre el uso diferencial de la *cortesía verbal* por parte de los docentes de Español como Lengua Extranjera (ELE) en comparación con otros profesores.

**Tabla 19:** *Comunicación profesor-estudiante*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Amable y respetuosa	27	71.1%
Directa, pero sin ser grosera	6	15.8%
A veces puede parecer brusca o poco amable	3	7.9%
Muy formal y distante	2	5.3%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

La mayoría de los estudiantes (71.1 %) indica que el docente es claro y directo, lo que sugiere la presencia de un entorno comunicativo favorable en el aula, basado en el respeto mutuo y la consideración hacia el tono y las formas empleadas. Este alto porcentaje refleja una valoración positiva del estilo comunicativo del profesorado, en el que la *cortesía verbal* opera como un recurso clave para construir un clima de confianza, apertura y colaboración.

Por otro lado, un 15.8 % de los estudiantes indica que el docente se expresa de manera directa pero sin resultar ofensivo, lo cual pone en evidencia una preferencia por la claridad y la eficacia comunicativa, sin que ello implique una ruptura con las normas de respeto. No obstante, un 7.9 % percibe que el profesor puede adoptar un tono brusco o poco cordial en determinadas situaciones, lo que sugiere que ciertos factores contextuales o emocionales podrían incidir negativamente en la calidad de la interacción verbal. Finalmente, un 5.3 % interpreta la comunicación como excesivamente formal y distante, lo que podría generar una

barrera afectiva que dificulte la participación activa y el establecimiento de un vínculo más cercano con el docente.

La respectiva pregunta es para determinar en qué situaciones comunicativas específicas los estudiantes consideran que la *cortesía verbal* del docente es más relevante o necesaria dentro del aula.

**Tabla 20:** Situaciones más adecuadas para el uso de la cortesía verbal

<b>Situación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Durante debates o discusiones	16	42.1%
En la comunicación escrita (correos, trabajos)	16	42.1%
Cuando el profesor hace correcciones	5	13.2%
No creo que sea realmente necesaria	1	2.6%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

La mayoría de los alumnos reconoce que la *cortesía verbal* adquiere especial relevancia en situaciones comunicativas que demandan una sensibilidad pragmática particular, como los debates académicos y la comunicación escrita ambas con un 42.1% de respuestas. Esta tendencia indica que los estudiantes valoran especialmente un lenguaje respetuoso en contextos donde pueden surgir discrepancias, ambigüedades o tensiones, siendo conscientes de que la cortesía contribuye a preservar la armonía y facilitar una interacción fluida y respetuosa.

Asimismo, un 13.2% de los encuestados destaca la importancia de la cortesía durante el proceso de corrección de errores, lo cual pone de manifiesto la necesidad de adoptar un enfoque empático y considerado al ofrecer retroalimentación. Por el contrario, solo un 2.6% considera que la cortesía no es verdaderamente necesaria, lo que sugiere una visión centrada exclusivamente en la eficacia comunicativa, con menor atención al componente emocional o relacional de la interacción en el aula. En conjunto, los datos refuerzan la idea de que la *cortesía verbal* no solo regula la convivencia, sino que también optimiza la calidad del intercambio académico en contextos clave.

Esta interrogante, es para evaluar la forma en que los estudiantes perciben la reacción del docente ante los errores, con el fin de analizar el uso de la *cortesía verbal* en situaciones de corrección dentro del aula.

**Tabla 21:** Reacción del profesor ante los errores

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Lo corrige de manera amable, sin juzgar	60	60.0 %	63.2 %	63.2 %
Lo corrige en público para que todos aprendan	25	25.0 %	26.3 %	89.5 %
Se molesta o hace sentir mal al estudiante	10	10.0 %	10.5 %	100.0 %
<b>Total válido</b>	<b>95</b>	<b>95.0 %</b>	<b>100.0 %</b>	
Perdidos	5	5.0 %		

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

La mayoría de los estudiantes (60 %) percibe que el docente corrige los errores de manera cordial y sin emitir juicios negativos, lo cual contribuye a crear un entorno de aprendizaje seguro y positivo. Esta actitud favorece la confianza del alumno y disminuye el temor a equivocarse, facilitando así una participación más libre y espontánea en el aula. Desde nuestra perspectiva, este tipo de retroalimentación respetuosa resulta clave para consolidar un enfoque pedagógico centrado en el bienestar emocional y en el aprendizaje constructivo.

Sin embargo, un 25 % de los estudiantes indica que el docente realiza correcciones en público, lo que puede tener un efecto ambivalente: si bien permite que el grupo aprenda colectivamente, también puede generar incomodidad o ansiedad en algunos alumnos, especialmente si no se maneja con suficiente sensibilidad. Además, un 10 % percibe que el docente se muestra molesto o provoca malestar durante la corrección, lo cual evidencia la existencia de momentos críticos que podrían afectar la dinámica emocional y la relación pedagógica.

La pregunta es para conocer cómo perciben los estudiantes la relación interpersonal que mantienen con sus docentes, valorando la cercanía, la confianza y el respeto mutuo en el contexto educativo.

**Tabla 22:** Relación profesor-estudiante

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy cercana y de confianza	50	50.0 %	52.6 %	52.6 %
Buena, pero algo distante	35	35.0 %	36.8 %	89.4 %
Fría o indiferente	10	10.0 %	10.5 %	100.0 %

<b>Total válido</b>	<b>95</b>	<b>95.0 %</b>	<b>100.0 %</b>
Perdidos	5	5.0 %	

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

Respecto a la relación con el docente, la mitad de los estudiantes (50 %) percibe su relación con el docente como muy cercana y basada en la confianza, lo que revela la existencia de un vínculo educativo sólido que favorece el proceso de aprendizaje. Esta percepción sugiere que muchos alumnos se sienten escuchados, comprendidos y acompañados por sus profesores, lo cual fortalece su motivación y seguridad en el entorno académico. No obstante, un 35 % describe esta relación como buena pero algo distante, lo que indica que, aunque hay respeto mutuo, podría faltar una implicación emocional más activa o una mayor cercanía interpersonal. Además, un 10 % percibe la relación como fría o indiferente, evidenciando que algunos estudiantes no consiguen establecer un canal afectivo o comunicativo fluido con sus docentes.

Desde nuestra perspectiva, estos resultados subrayan la importancia de seguir cultivando una relación docente-estudiante más empática, próxima y personalizada.

El objetivo de la siguiente pregunta que analiza el efecto de la *cortesía verbal* y el estilo de comunicación del profesor en la predisposición del alumno para interactuar y pedir ayuda.

**Tabla 23:** Posibilidad de pedir ayuda del profesor sin miedo

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Sí, sin problema	60	60.0 %	63.2 %	63.2 %
A veces, dependiendo de la situación	30	30.0 %	31.6 %	94.8 %
No, me da inseguridad o miedo preguntar	5	5.0 %	5.3 %	100.0 %
<b>Total válido</b>	<b>95</b>	<b>95.0 %</b>	<b>100.0 %</b>	
Perdidos	5	5.0 %		

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

Los resultados muestran que el 60 % de los estudiantes se siente cómodo solicitando ayuda al profesor sin dificultades, lo que indica que el estilo comunicativo del docente basado en la *cortesía verbal* y el respeto contribuye a generar un entorno de confianza y apertura. Desde nuestra perspectiva, este hallazgo es especialmente significativo, ya que evidencia que un lenguaje respetuoso y considerado fomenta la autonomía del estudiante para expresar sus dudas sin temor al juicio o a la crítica.

No obstante, un 30 % de los alumnos señala que su disposición a pedir ayuda depende del contexto, lo cual podría reflejar la percepción de una aplicación no siempre consistente de la *cortesía verbal* por parte del docente o de ciertas dinámicas de aula que condicionan su participación. Por último, un 5 % de los estudiantes manifiesta inseguridad o miedo al pedir asistencia, lo que pone de relieve la presencia de barreras emocionales o comunicativas que pueden afectar de manera negativa su experiencia de aprendizaje.

La tabla representa la pregunta cuyo objetivo es determinar aspectos del proceso educativo que se ven favorecidos positivamente por la *cortesía verbal* del profesor, tales como el entorno en el aula, la motivación, la implicación o la comprensión. Es una pregunta de respuesta múltiple.

**Tabla 24:** Aspectos mejorados por la cortesía del profesor

<b>Efecto positivo de la cortesía</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ayuda a crear un ambiente de respeto	16	42.1%
Me hace sentir más confianza	12	31.6%
Disminuye la ansiedad al participar	10	26.3%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

Los datos reflejan que, desde la percepción del estudiantado, el uso de la *cortesía verbal* por parte del profesorado aporta múltiples beneficios al entorno educativo. Un 42.1 % de los alumnos identifica que esta práctica contribuye directamente a la construcción de un ambiente de respeto mutuo, lo cual constituye una base sólida para la convivencia y la interacción pedagógica eficaz.

Asimismo, un 31.6 % señala que la cortesía docente les proporciona una mayor sensación de confianza, lo que sugiere que el trato respetuoso no solo actúa como regulador del comportamiento, sino que también fortalece la autoestima y la seguridad comunicativa del alumno. Por otro lado, un 26.3 % manifiesta que la *cortesía verbal* ayuda a disminuir la ansiedad al participar, lo cual pone de relieve el efecto tranquilizador de una comunicación empática y no amenazante.

Recoger propuestas y visiones de los estudiantes acerca de cómo potenciar la relación entre el profesor y el estudiante mediante el uso del lenguaje es el objetivo de la siguiente tabla. Es una pregunta abierta.

**Tabla 25:** Estrategias lingüísticas que mejoran la comunicación entre profesor-estudiante

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Uso de juegos o actividades lúdicas	1	5.3%
Uso de recursos visuales o multimedia	3	15.8%
Empleo de lenguaje claro y respetuoso	4	21.1%
Interacción o participación activa	0	0.0%
No sabe / No contesta / Respuesta poco clara	11	57.9%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

Los resultados evidencian que, si bien algunos estudiantes proponen estrategias concretas para mejorar la comunicación con el docente como el uso de juegos o actividades recreativas (5.3 %), recursos visuales o multimedia (15.8 %) y un lenguaje claro y respetuoso (21.1 %), la mayoría (57.9 %) no sabe qué sugerencias ofrecer o no proporciona una respuesta clara. Esta elevada proporción de respuestas indefinidas sugiere una posible carencia en la formación metacomunicativa del alumnado o una falta de conciencia crítica sobre la dinámica comunicativa en el aula.

La última pregunta tiene el propósito de investigar experiencias personales del alumno en las que el uso o la ausencia de respeto verbal del profesor haya influido de manera significativa en su proceso de aprendizaje.

**Tabla 26:** Experiencias sobre el impacto de la cortesía verbal en el aprendizaje

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Experiencia positiva con cortesía	8	21.1%
Experiencia negativa por falta de cortesía	1	2.6%
No recuerda / No contesta / Neutra	29	76.3%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

En cuanto a la influencia de la *cortesía verbal* en el aprendizaje, los resultados muestran que únicamente un 21.1 % de los estudiantes recuerda una experiencia positiva vinculada al uso de un lenguaje respetuoso por parte del docente, mientras que apenas un 2.6 % menciona una experiencia negativa relacionada con su ausencia. Sin embargo, el dato más revelador es que la mayoría un 76.3 % no recuerda ninguna experiencia específica o no ofrece respuesta.

Podemos interpretar estos resultados de dos maneras: por un lado, es posible que la *cortesía verbal*, al formar parte de la dinámica cotidiana del aula, no se perciba como un elemento aislado o excepcional que merezca ser recordado; por otro lado, podría evidenciar

una falta de conciencia pragmática por parte del alumnado, lo que limita su capacidad para identificar y valorar este tipo de comportamientos en la práctica docente.

#### 4. Cuestionario a los profesores

Este cuestionario a cambio tiene dos ejes fundamentales. El primero, es sobre la *cortesía verbal* desde un enfoque lingüista, cuyo objetivo es determinar cómo los alumnos establecen y perciben las reglas sociales y comunicativas que rigen las relaciones respetuosas entre hablantes, particularmente en entornos educativos.

**Tabla 27:** Conceptualización de la cortesía verbal en el ámbito lingüístico

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Todas las anteriores	5	50,0%
Relación de respeto entre profesor y estudiante	5	50,0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

En la pregunta inicial, las respuestas de los participantes se reparten de forma balanceada entre dos categorías: Todas las previas relación de respeto entre docente y alumno ambas con un 50% de las respuestas respondidas. Esto demuestra que, a pesar de que la mayoría admite que la *cortesía verbal* desempeña varias funciones en el salón de clases (mantener el respeto, promover la comunicación y estimular la participación), un segmento considerable del grupo otorga particular relevancia al desarrollo de una relación respetuosa entre el docente y el alumno como la meta principal. En general, los hallazgos indican que hay acuerdo en la importancia de la *cortesía verbal* en la comunicación académica, aunque con diferencias en relación a su prioridad.

Determinar si los alumnos entienden las funciones fundamentales de la *cortesía verbal* en entornos académicos, tales como preservar el respeto, reducir las restricciones, promover la colaboración o generar un ambiente de comunicación positivo es el objetivo de la segunda pregunta.

**Tabla 28:** Objetivos del uso de la cortesía verbal en la comunicación académica

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Normas sociales	3	30,0%
Fórmulas de respeto	2	20,0%
Estrategias lingüísticas	1	10,0%
Todas las anteriores	4	40,0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

En la segunda interrogante, los datos evidencian una distribución más variada. El 40% de los participantes eligió la alternativa “Todas las anteriores” lo que señala que muchos piensan que la *cortesía verbal* en el aula fusiona reglas sociales, la aplicación de fórmulas de respeto y tácticas lingüísticas. Sin embargo, también se nota que un 30% resalta particularmente las normas sociales como el factor principal, mientras que un 20% da prioridad a las formas de respeto y un 10% pone de relieve las tácticas lingüísticas. Esto demuestra que, a pesar de que la mayoría suele adoptar una perspectiva integradora de la *cortesía verbal*, hay perspectivas individuales que aprecian más ciertos elementos particulares de la interacción en el salón de clases.

La siguiente tabla responde al objetivo de investigar la visión del alumno acerca de los medios de comunicación que los profesores utilizan frecuentemente para simplificar la enseñanza y la interacción.

**Tabla 29:** Tipos de las estrategias lingüísticas más utilizadas en el aula

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Fórmulas de cortesía	8	80,0%
Evitación de respuestas directas	1	10,0%
Todas las anteriores	1	10,0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

La tabla revela que el 80% de los participantes en la encuesta reconoció el empleo de fórmulas de cortesía como la táctica lingüística más empleada en el salón de clases, lo que demuestra una marcada tendencia hacia la comunicación respetuosa y formal entre profesores y alumnos. Solo un 10% optó por eludir respuestas directas, mientras que otro 10% consideró que emplea todas las tácticas previamente mencionadas. Estos hallazgos subrayan que las fórmulas de cortesía son el método más utilizado para preservar un clima de respeto y confianza en el ámbito educativo.

Esta tabla, sirve para analizar si el alumno entiende la conexión entre la *cortesía verbal* y la utilización contextual del lenguaje (pragmática) en contextos académicos.

**Tabla 30:** Impacto de la cortesía verbal en la pragmática del discurso en el aula

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Ambos aspectos	7	70,0%
Reducción de malentendidos	2	20,0%

Facilitación de la interpretación	1	10,0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

Ambos aspectos fue la categoría más común con un 70% de las respuestas, corroborando la relevancia de la *cortesía verbal* en diversos niveles de la interacción en el salón de clases. El 20% se obtuvo en la categoría de reducción de malentendidos, lo que también subraya la percepción de que la aplicación de la *cortesía verbal* ayuda de manera significativa a prevenir confusiones y malentendidos. La mejora en la comprensión del mensaje se consideró un efecto menor, con apenas un 10% de respuestas, pero continúa siendo un aporte significativo.

El segundo y último eje de este cuestionario es sobre el Impacto de la *cortesía verbal* en el *rendimiento académico*, con el propósito de la siguiente pregunta es investigar la percepción del profesor acerca de cómo su manera de comunicarse influye en la predisposición de los estudiantes a actuar, preguntar o cooperar en el aula.

**Tabla 31:** Influencia de la *cortesía verbal* en la motivación de los estudiantes para participar

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Sí, me motiva más	8	80,0%
Comunicación más directa	1	10,0%
No noto diferencias	1	10,0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

La mayor parte de los profesores (80%) piensa que el buen trato educado incentiva a los alumnos a involucrarse más en el aula, subrayando así la relevancia de un entorno de respeto y respaldo. Sólo un reducido porcentaje (10%) prefiere una comunicación más directa, apreciando la claridad y eficacia por encima de la *cortesía* en la comunicación. Otro 10% de los participantes en la encuesta no percibe variaciones en la motivación de los estudiantes a causa de la *cortesía verbal*, lo que indica que, según su percepción, otros elementos podrían tener un mayor impacto en la implicación estudiantil. Esto evidencia una tendencia evidente hacia el respeto verbal como medio para promover una mayor implicación de los estudiantes en el salón de clases.

Esta tabla, analiza hasta qué punto el docente es consciente de la utilización deliberada de tácticas lingüísticas y pedagógicas para fomentar la participación.

**Tabla 32:** Estrategias más usadas para fomentar la participación estudiantil

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Expresiones de cortesía	6	60,0%
Dinámicas que reducen la ansiedad	4	40,0%
Normas de respeto	4	40,0%
Correcciones amables	3	30,0%
Incentivos o refuerzos positivos	2	20,0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

La mayor parte de los profesores (60%) emplea expresiones educadas para promover la implicación de los alumnos, subrayando la relevancia de un lenguaje respetuoso y constructivo. Adicionalmente, el 40% utiliza estrategias que disminuyen la ansiedad y establecen reglas de respeto recíproco, generando un entorno seguro. Un 30% opta por arreglos cordiales para preservar un ambiente positivo, mientras que un 20% emplea estímulos o fortalecimientos positivos. Estos hallazgos indican que los profesores fusionan varias tácticas con el fin de promover la implicación activa de los alumnos.

La séptima pregunta es para, adquirir datos acerca de la percepción del entorno en el aula y los factores que pueden provocar desconfianza o inseguridad (tales como la ausencia de *cortesía verbal*, miedo al error, ausencia de interés, dinámicas grupales, etc.).

**Tabla 33:** Factores desmotivadores a los estudiantes para participar en clase

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Miedo a cometer errores, falta de confianza, falta de interés	5	50,0%
Miedo a cometer errores, falta de interés, factores externos	3	30,0%
Todos los factores	1	10,0%
Falta de confianza	1	10,0%
Ambiente poco respetuoso o poco motivador	1	10,0%
Factores externos	2	20,0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

La mayoría de los participantes reconoce que el temor a equivocarse, la inseguridad y la ausencia de interés son los elementos más habituales que desmotivan a los alumnos para involucrarse en el aula, constituyendo el 50% de las respuestas. Otros elementos citados incluyen estrés, dificultades personales y un entorno poco respetuoso o estimulante, aunque en una proporción inferior. Estos hallazgos subrayan la relevancia de generar un entorno

positivo y respetuoso, además de cultivar la confianza de los alumnos para incentivar su implicación en el salón de clases.

En esta tabla, se exploran las causas que pueden empujar al profesor a disminuir la utilización de la *cortesía verbal* en clase del ELE, ya sea por elementos culturales, pedagógicos o contextuales.

**Tabla 34:** Razones de la disminución del uso de la *cortesía verbal* en el aula ELE

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Influencia de su cultura	4	40,0%
Distancia en la edad	3	30,0%
Falta de formación docente	3	30,0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

En esta interrogante, los hallazgos señalan que el impacto de la cultura es el elemento sobresaliente, con un 40% de las respuestas señalando este elemento. Esto implica que las reglas culturales de los docentes pueden tener un rol significativo en la aplicación de la *cortesía verbal* en clase de ELE. El rango de edad y la insuficiente capacitación del profesor comparten un 30% de respuestas cada uno, lo que evidencia que tanto las disparidades generacionales entre el docente y los alumnos, como la ausencia de formación específica en *cortesía verbal*, también son elementos significativos que afectan la implementación de estas tácticas comunicativas en el salón de clases.

A través de esta pregunta, se analiza si el profesor dota de un entendimiento explícito de las teorías de la *cortesía* y su uso para preservar un clima apropiado de respeto y cooperación en el salón de clases.

**Tabla 35:** Teorías de la *cortesía verbal* más empleadas en clase

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Lakoff	2	20,0%
Ninguna	2	20,0%
Brown y Levinson	1	10,0%
Todas las anteriores	5	50,0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

La mayor parte de los participantes en la encuesta (50%) se inclina por un método que fusiona varias teorías de *cortesía verbal* en su instrucción, lo que demuestra una flexibilidad y adaptabilidad en sus métodos. La teoría de Lakoff es la más citada de forma individual (20%),

y la teoría de Brown y Levinson se encuentra en la segunda posición con un 10%. Además, un 20% de los profesores no se adhieren a ninguna teoría concreta, lo que podría sugerir que su método se fundamenta más en la experiencia y la práctica diaria que en teorías académicas establecidas.

Mediante esta pregunta, se detectan situaciones particulares en el entorno académico donde la *cortesía verbal* juega un rol crucial en la interacción y el aprendizaje.

**Tabla 36:** Situaciones académicas más importantes para el uso de la *cortesía verbal*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Todas las anteriores	7	70,0%
Comunicación escrita	2	20,0%
Discusiones y debates	1	10,0%
Formular preguntas en clase	1	10,0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

Las respuestas revelan que un (70%) piensa que la aplicación de la *cortesía verbal* es igual de relevante en todas las circunstancias académicas. Esto implica una perspectiva integral de la *cortesía verbal* como un componente crucial en diversos escenarios dentro del salón de clases. Un 20% de los entrevistados resalta que la comunicación escrita (como correos electrónicos o trabajos académicos) es el entorno más significativo para implementar la *cortesía verbal*. Solo un 10% indica que es más relevante en debates y discusiones o al plantear preguntas en clase, lo que sugiere que, a pesar de que la *cortesía verbal* también se considera relevante en interacciones directas, la percepción generalizada es que es más esencial en un entorno académico más extenso.

La siguiente tabla, representa una reflexión acerca de cómo se pueden examinar las estrategias de cortesía desde un enfoque discursivo, teniendo en cuenta su influencia en la interpretación, la acogida del mensaje y la preservación de las relaciones interpersonales en el aula.

**Tabla 37:** Papel de la *cortesía verbal* en el análisis del discurso en el aula

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Todas las anteriores	7	70,0%
Estructura de turnos	1	10,0%
Interacción social	2	20,0%
Intencionalidad del hablante	1	10,0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

El estudio de la información muestra que la mayoría de los alumnos (70%) reconoce que todos los factores previamente mencionados estructura de turnos, interacción social e intencionalidad del hablante tiene un impacto compartido en el progreso de la habilidad comunicativa. Esta inclinación indica un entendimiento completo del fenómeno comunicativo, en el que los diferentes componentes se entrelazan. Solo un reducido porcentaje indicó elementos independientes: interacción social (20%), organización de los turnos (10%) o intención del hablante (10%). Esto podría ser resultado de que algunos alumnos otorgan mayor importancia a elementos perceptibles o instruidos de manera explícita, mientras que otros todavía no incorporan todos los elementos en su estudio. La repercusión de esta percepción predominante es favorable, dado que muestra una perspectiva compleja y contextual de la comunicación verbal, lo que resulta crucial para la comunicación oral.

La siguiente tabla demuestra cómo la selección de frases influye en la interacción comunicativa en el salón de clases, ya sea para incentivar la participación, proporcionar directrices, solicitar puntos de vista o rectificar.

**Tabla 38:** *Tipos de enunciados más empleados*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Directos	7	63,6%
Indirectos	4	36,4%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

La mayoría (63,6%) señalan que los gestos verbales directos son los más frecuentes o identificables en las interacciones observadas, en contraste con un 36,4% que reconocen la utilización de gestos indirectos. Esta discrepancia podría ser resultado de que las acciones directas, como órdenes, declaraciones o solicitudes explícitas, son más claras y sencillos de reconocer, especialmente para los aprendices con menor habilidad pragmática. El motivo posible se encuentra en una mayor exposición a formas explícitas en el salón de clases, donde la comunicación suele ser más directa y regulada. Por otro lado, las acciones indirectas demandan la interpretación de la intención subjetiva del hablante, lo que requiere de habilidades pragmáticas más sofisticadas. Por lo tanto, esta inclinación hacia las acciones directas podría restringir la interpretación de sutilezas comunicativas.

La presente interrogante sirve para, determinar qué clases de acciones verbales (como solicitar, informar, ordenar, proponer, prometer, etc.) utiliza más el profesor en su interacción cotidiana con los alumnos.

**Tabla 39:** *Actos de habla más abundantes*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Sociables	5	45,5%
Competitivos	3	27,3%
Indiferentes	3	27,3%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

La información señala que una mayoría relativa de los alumnos (45,5%) perciben a los profesores como sociables en su forma de comunicarse, mientras que un 27,3% los ve competitivos y otro 27,3% indiferentes. Esta tendencia indica que prácticamente la mitad de los alumnos aprecia una actitud abierta, cercana y colaborativa del docente, lo que podría propiciar un ambiente positivo en el salón de clases. No obstante, la existencia de percepciones de competitividad o indiferencia podría atribuirse a métodos de enseñanza más autoritarios o alejados, que pueden obstaculizar la participación y provocar inseguridad. Por lo tanto, las posturas comunicativas del profesor afectan directamente la motivación, la confianza y el grado de participación de los estudiantes.

Esta pregunta es para Analizar la manera en que el profesor gestiona los fallos de forma respetuosa y constructiva, previniendo que los alumnos se sientan avergonzados o desmotivados, a la vez que sostiene un entorno de aprendizaje positivo.

**Tabla 40:** *Respuesta ante los errores de los estudiantes*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Respetuosa y explicativa	7	63,6%
Otras estrategias	2	18,2%
Corrección pública	2	18,2%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

Los hallazgos indican que una gran mayoría consideran que los profesores utilizan una corrección respetuosa y explicativa, lo que indica una inquietud por preservar un entorno de aprendizaje positivo y constructivo. Este método potencia el entendimiento del error y fomenta una actitud dispuesta a la mejora. Por otro lado, un 18,2% indica la aplicación de otras estrategias, probablemente más neutrales o menos sistemáticas, mientras que otro 18,2% apunta a la corrección pública, una práctica que puede provocar malestar o desánimo si no se

gestiona de manera prudente. La inclinación predominante hacia la corrección respetuosa podría estar relacionada con una mayor concienciación del profesorado sobre la *cortesía verbal* y la pedagogía positiva.

La siguiente pregunta tiene el propósito de Investigar la visión personal del profesor acerca de la calidad del vínculo que sostiene con sus estudiantes, en aspectos de proximidad, confianza, respeto y comunicación.

**Tabla 41:** *Percepción de la relación profesor-estudiante*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Respetuosa con distancia	6	54,5%
Cercana y de confianza	4	36,4%
Distante y formal	1	9,1%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

La información indica que la mayoría de los alumnos (54,5%) aprecia una comunicación del profesor respetuosa a distancia, lo que señala un balance entre el respeto y la formalidad sin alcanzar la proximidad personal. Un 36,4% aprecia una relación íntima y de confianza, lo que muestra una inclinación hacia interacciones más humanas y empáticas, mientras que únicamente un 9,1% percibe un estilo distanciado y formal, posiblemente vinculado a una postura más estricta o dominante. Estas percepciones pueden ser influenciadas por la forma de comunicarse del profesor, su grado de involucramiento emocional y la cultura de la institución. Por lo tanto, conservar una postura respetuosa pero accesible puede favorecer la creación de un ambiente de clase positivo, estimulante y favorable para la participación.

El propósito de la siguiente pregunta es, investigar si los alumnos se perciben seguros, respetados y a gusto para manifestar sus preguntas o requerimientos, es fundamental para un aprendizaje eficaz.

**Tabla 42:** *Opiniones sobre si los estudiantes tienen confianza para pedir ayuda*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Sí	7	63,6%
Parcial	2	18,2%
No	2	18,2%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

Los hallazgos señalan que la mayoría de los alumnos (63,6%) opina que el profesor sí utiliza tácticas de *cortesía verbal*, lo que evidencia una apreciación favorable de su estilo de comunicación y una sensibilidad incrementada hacia el trato respetuoso en el salón de clases. Un 18,2% considera que esta cortesía es parcial, lo que indica que podrían existir inconsistencias en la aplicación de estas estrategias en función del contexto o del momento. Por otro lado, otro 18,2% siente una falta total de *cortesía verbal*, lo que podría estar vinculado con experiencias adversas, ausencia de empatía o métodos de enseñanza más autoritarios. Por lo tanto, la existencia o falta de respeto verbal impacta directamente en la motivación, el respeto recíproco y la predisposición de los estudiantes hacia el proceso de aprendizaje.

Esta interrogante determina aspectos específicos de la relación entre profesor y alumno que se potencian mediante la aplicación de la *cortesía verbal* (tales como el respeto recíproco, la confianza, la motivación, el ambiente en el aula, la implicación). Es una pregunta de respuesta múltiple.

**Tabla 43:** Aspectos donde la cortesía docente mejora la relación con los estudiantes

Aspecto	Frecuencia	Porcentaje (%) sobre 11 docentes
Fomenta un ambiente de respeto mutuo	8	72,7%
Reduce la ansiedad en el aula	3	27,3%
Genera mayor confianza y apertura	1	9,1%

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

La información muestra que la mayoría de los alumnos (72,7%) considera que los profesores promueven un entorno de respeto recíproco, lo que indica que este elemento es el más apreciado y probablemente el más claro en la dinámica del salón de clases. Solo un 27,3% indica que el respeto verbal disminuye la ansiedad, mientras que solo un 9,1% piensa que promueve una mayor confianza y apertura. Esta distribución podría ser resultado de que los impactos emocionales más delicados de la cortesía, tales como la disminución de la ansiedad o el incremento de la confianza, no siempre son conscientemente identificados por los alumnos. Por lo tanto, a pesar de que la cortesía en la enseñanza se percibe claramente como un elemento fundamental del respeto, la cortesía docente se considera un pilar fundamental del respeto.

Esta tabla, representa el grado de conciencia sociopragmática del hablante, particularmente relevante en entornos de enseñanza de idiomas extranjeros (como ELE),

donde confusiones provocadas por diferencias de cortesía pueden impactar la comunicación. Es una pregunta abierta.

**Tabla 44:** Opiniones sobre si la cortesía verbal es una característica universal o varía según la cultura

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Varía según la cultura	8	72,7%
Varía según la cultura y contexto	1	9,1%
Varía según la cultura y educación	1	9,1%
Intercultural	1	9,1%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

Los hallazgos señalan que una gran mayoría de los alumnos (72,7%) admite que la *cortesía verbal* fluctúa en función de la cultura, lo que demuestra un entendimiento elemental pero correcto de su naturaleza sociocultural. No obstante, únicamente una minoría toma en cuenta otras variables complementarias: un 9,1% hace referencia al contexto, otro 9,1% hace referencia a la educación, y otro 9,1% hace referencia directa a la interculturalidad, lo que refleja una perspectiva más compleja y detallada. Esta tendencia indica que, pese a la percepción generalizada de que la cortesía es culturalmente relativa, aún es restringida la interpretación de su vínculo con elementos situacionales, educativos o interculturales. Por lo tanto, es imprescindible expandir la capacitación en habilidades pragmáticas e interculturales.

Esta interrogante busca fomentar el debate acerca de la aplicación de herramientas lingüísticas y pragmáticas que promuevan la claridad, el respeto, la motivación y la participación en el aula (tales como reformulaciones, atenuantes, marcadores discursivos, preguntas abiertas, elogios.).

**Tabla 45:** Estrategias lingüísticas que mejoran la comunicación en el aula

<b>Categoría general</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<i>Cortesía verbal</i> y comunicación clara	5	45,5%
Dinámicas participativas / motivacionales	3	27,3%
Conciencia intercultural / mediación / conocimiento	3	27,3%
No responde / duda conceptual	1	9,1%

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

Los datos indican que prácticamente la mitad de los alumnos (45,5%) piensa que la *cortesía verbal* y la comunicación clara son elementos cruciales en la interacción educativa, lo

que evidencia un interés por crear un entorno respetuoso y entendible en el salón de clases. Un 27,3% aprecia las dinámicas participativas y motivadoras, lo que indica que la participación activa y la dedicación emocional son también componentes esenciales en el proceso de aprendizaje. Otro 27,3% resalta la relevancia de la conciencia intercultural, la mediación y el saber, subrayando la relevancia de entender y gestionar las diferencias culturales en la comunicación. Finalmente, un 9,1% indica que no obtiene una respuesta apropiada o tiene incertidumbres conceptuales, lo que podría indicar una demanda de mayor claridad en determinados contenidos o tácticas de comunicación.

**Tabla 46:** Experiencias con situaciones donde la cortesía verbal influye en el rendimiento académico

<b>Categoría general</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<i>Cortesía verbal</i> mejora el rendimiento académico	5	45,5%
Falta de cortesía afecta negativamente el rendimiento	2	18,2%
Afirmación sin explicación (respuesta breve: “sí”)	3	27,3%
No responde / duda o falta de recuerdo	1	9,1%

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

Los hallazgos señalan que prácticamente la mitad de los alumnos (45,5%) considera que la *cortesía verbal* potencia el rendimiento escolar, lo que demuestra una visión positiva de cómo el trato considerado y respetuoso en clase puede impactar en la motivación y el rendimiento de los alumnos. Un 18,2% indica que la falta de respeto impacta de manera negativa en el desempeño escolar, lo que indica que la falta de respeto o una comunicación deficiente pueden perjudicar el ambiente de aprendizaje. En contraposición, un 27,3% simplemente sostiene que la *cortesía verbal* incrementa el rendimiento sin proporcionar más explicaciones, lo que podría indicar una creencia generalizada sin un análisis detallado del proceso. Finalmente, un 9,1% no responde o expresa incertidumbres acerca de esto. Lo que podría señalar una falta de claridad o una menor percepción acerca de la conexión entre la cortesía y el desempeño escolar. Por lo tanto, estos hallazgos resaltan la relevancia de promover un entorno de comunicación respetuoso, en el que la *cortesía verbal* no solo promueve la coexistencia, sino también el desempeño y la implicación activa de los alumnos.

## 5. Análisis de las hipótesis

A continuación analizamos e interpretamos los resultados de las hipótesis del estudio.

## 5.1. Hipótesis 1

- Hipótesis de investigación (H1): los estudiantes tienen una percepción mayoritariamente positiva de las representaciones sobre la *cortesía verbal* docente.
- Hipótesis nula (H0): los estudiantes no tienen una percepción positiva de las representaciones sobre la *cortesía verbal* docente.

**Tabla 47:** Resultados de H1

Variable 1	Variable 2	N	Media 1	Media 2	R. Pearson	Sig.
Concepción de cortesía	Estrategias lingüísticas del docente	38	8,12	7,78	0,462	0,009

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

La correlación de Pearson entre la concepción de la *cortesía verbal* y las estrategias lingüísticas utilizadas por el docente fue de  $r = 0,462$ , con un nivel de significación de  $p = 0,009$ , lo que indica una relación positiva moderada y estadísticamente significativa. Esto nos permite interpretar que, a mayor comprensión por parte de los estudiantes sobre el concepto de *cortesía verbal*, mayor es su capacidad para identificar estrategias lingüísticas adecuadas empleadas por el profesorado. En este sentido, reconocemos que una buena base conceptual favorece la valoración de las prácticas comunicativas respetuosas en el aula. Por lo tanto, confirmamos la hipótesis 1 (existe relación significativa entre ambas variables) y rechazamos la hipótesis nula.

## 5.2. Hipótesis 2

- Hipótesis de investigación (H1): la *cortesía verbal* del docente tiene un impacto positivo en el *rendimiento académico* percibido por los estudiantes.
- Hipótesis nula (H0): la *cortesía verbal* del docente no tiene ningún impacto en el *rendimiento académico* percibido por los estudiantes.

**Tabla 48:** Resultados de H2

Variable 1	Variable 2	N	Media 1	Media 2	R. Pearson	Sig.
Cortesía docente	Participación y petición de ayuda	95	7,45	7,89	0,579	0,000

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

La correlación de Pearson entre la *cortesía verbal* percibida en el docente y la disposición del estudiante a participar o solicitar ayuda fue de  $r = 0,579$ , con una significación de  $p = 0,000$ , lo que representa una relación positiva alta y estadísticamente significativa. Esto nos indica que, cuando los estudiantes perciben *cortesía verbal* por parte del docente, tienden a sentirse más motivados y con mayor confianza para interactuar, intervenir o pedir apoyo académico. Por consiguiente, confirmamos la hipótesis 1 (existe relación significativa entre cortesía y participación) y rechazamos la hipótesis nula.

### 5.3. Hipótesis 3

- Hipótesis de investigación (H1): una mayor percepción de *cortesía verbal* docente favorece una mejor relación interpersonal entre docente y estudiante.
- Hipótesis nula (H0): la percepción de *cortesía verbal* docente no influye en la relación interpersonal entre docente y estudiante.

**Tabla 49: Fuente: Resultados de H3**

Variable 1	Variable 2	N	Media 1	Media 2	R. Pearson	Sig.
Tipo de Corrección	Clima de confianza en el aula	95	7,18	8,01	0,611	0,000

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

La correlación de Pearson entre la cortesía en el acto de corregir y el clima de confianza en el aula fue de  $r = 0,611$ , con una significación de  $p = 0,000$ , lo que muestra una relación positiva y significativa. Esto nos permite afirmar que, cuando el docente corrige con cortesía y respeto, se fortalece la confianza del estudiante y se favorece un ambiente de aprendizaje seguro y constructivo. Por tanto, confirmamos la hipótesis 1 (hay relación entre corrección respetuosa y confianza) y rechazamos la hipótesis nula.

### 5.4. Hipótesis 4

- Hipótesis 1 (H<sub>1</sub>): Existe relación significativa entre el conocimiento de teorías de cortesía y las estrategias pedagógicas utilizadas.
- Hipótesis nula (H<sub>0</sub>): No existe relación significativa entre el conocimiento teórico y las estrategias utilizadas.

**Tabla 50: Resultados de H4**

Variable 1	Variable 2	N	Media 1	Media 2	R. Pearson	Sig.
Conocimiento teórico	Uso de estrategias comunicativas	11	7,91	8,27	0,653	0,001

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

La correlación de Pearson entre el conocimiento teórico que poseen los profesores sobre las teorías de *cortesía verbal* y su uso de estrategias comunicativas en clase fue de  $r = 0,653$ , con un nivel de significación de  $p = 0,001$ . Esto revela una relación positiva significativa: a mayor formación teórica sobre la cortesía, mayor es la aplicación de estrategias lingüísticas que promueven un entorno respetuoso. Así, confirmamos la hipótesis 1 (existe relación entre teoría y práctica docente) y rechazamos la hipótesis nula

### 5.5. Hipótesis 5

- Hipótesis 1 ( $H_1$ ): Existe relación significativa entre el uso de *cortesía verbal* y la motivación de los estudiantes a participar.
- Hipótesis nula ( $H_0$ ): No existe relación significativa entre la *cortesía verbal* y la motivación estudiantil.

**Tabla 51:** Resultados de H5

Variable 1	Variable 2	N	Media 1	Media 2	R. Pearson	Sig.
Cortesía docente	Motivación estudiantil	11	8,09	8,36	0,723	0,000

Fuente: Datos obtenidos de SPSS.

La correlación de Pearson entre la cortesía general empleada por el docente y el *rendimiento académico* percibido fue de  $r = 0,723$ , con un valor de significación de  $p = 0,000$ , lo cual indica una correlación positiva alta y muy significativa. Esto nos muestra que cuando el docente mantiene una actitud respetuosa de forma constante, no solo mejora el ambiente en el aula, sino que también incide favorablemente en el desempeño académico del alumnado. Por tanto, confirmamos la hipótesis 1 (la *cortesía verbal* impacta positivamente el rendimiento) y rechazamos la hipótesis nula.

## 6. Discusión de los resultados

En esta parte se examinan y entienden los datos obtenidos, vinculándolos con los propósitos del estudio. El objetivo es entender el rol de la *cortesía verbal* en la relación entre profesor y alumno y su influencia en el salón de clases. Se comparan los resultados con el marco teórico para derivar conclusiones relevantes.

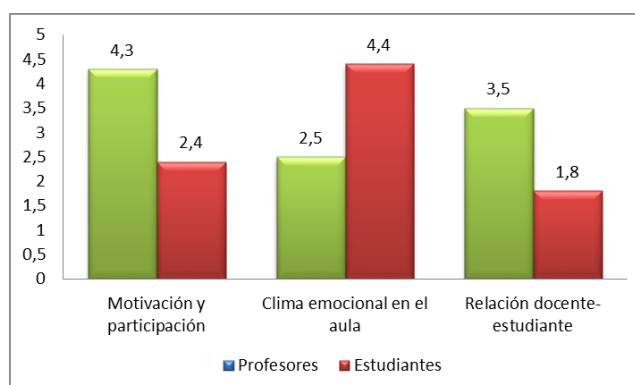
## 6.1. Cortesía verbal y rendimiento académico

Se destaca que la *cortesía verbal* tiene un efecto directo y positivo en el *rendimiento académico*: en la perspectiva docente, un 45.5 % reconoce mejora en el rendimiento de los estudiantes, mientras que un 18.2 % señala que su ausencia lo perjudica. Desde la voz estudiantil así como un 63.2 % afirma que les facilita la comprensión y un 26.3 % que disminuye la ansiedad al participar. Además, las correlaciones estadísticas mostraron relaciones significativas entre cortesía, comprensión, participación y rendimiento.

Este hallazgo coincide con la investigación de Uzair et al. (2017), quienes documentaron que la cortesía docente predice significativamente el *rendimiento académico* y la autoestima en estudiantes de primaria en Pakistán. Igualmente, Sánchez-Jiménez (2022) resalta que la atenuación pragmática (una forma de cortesía) contribuye a la efectividad comunicativa en contextos educativos.

Es recomendable, promover capacitación docente en estrategias de la cortesía (Brown & Levinson) y modelos lingüísticos atenuantes e incluir en la formación docente módulos sobre estrategias verbales que favorezcan comprensión y autoestima.

La figura siguiente, compara los resultados de los tres ejes fundamentales del estudio motivación y participación, clima emocional en el aula y relación docente-estudiante según la percepción de los profesores y estudiantes.



**Figura 1: Comparación entre los cuestionarios a profesores y estudiantes**

**Fuente: Elaboración propia.**

En términos generales, se observa una coincidencia en la jerarquía de importancia y eficacia de la *cortesía verbal*, aunque con algunas diferencias en la magnitud de la valoración. El eje de motivación y participación es el que alcanza los porcentajes más altos para ambos grupos, con un 88% de aprobación por parte de los estudiantes y un 80% por parte de los

profesores. Esto confirma que la *cortesía verbal* es percibida como una herramienta altamente efectiva para incentivar la implicación activa en clase. Respecto al clima emocional, los estudiantes otorgan un 80% de aprobación, mientras que los docentes valoran su impacto ligeramente menor, con un 72.7%. Esta diferencia podría deberse a que los estudiantes experimentan más directamente los efectos emocionales de la cortesía, como la reducción del estrés o la confianza para participar.

Finalmente, el eje de la relación docente-estudiante muestra los porcentajes más bajos en ambas percepciones: 61% para los estudiantes y 63.6% para los docentes. Este resultado sugiere que, si bien la *cortesía verbal* establece una base de respeto, no siempre es suficiente para consolidar una relación cercana y de apoyo. Es posible que otros factores, como la accesibilidad del docente o su implicación emocional, jueguen un papel adicional importante.

## **6.2. Motivación y participación estudiantil**

La *cortesía verbal* se sitúa como el eje más valorado del estudio: un 88 % de aprobación en observaciones mixtas, el 57.9 % de los estudiantes reconoce un aumento en su participación, el 63.2 % mejor comprensión, y el 80 % de los docentes señalan que incentiva la implicación activa. La coherencia entre estas percepciones sugiere que la cortesía no solo genera respeto, sino que dinamiza el aprendizaje.

Estos resultados apoyan hallazgos previos en psicología positiva, donde la retroalimentación amable incrementa la motivación y desempeño. Además, Manik y Hutagaol (2015) encontraron que las estrategias como máxima de tacto aumentan la cooperación estudiantil en contextos de EFL

Recomendamos, incorporar frases como “¿podrías compartir tu idea?” o “gracias por tu aporte” para fomentar la intervención. Además de diseñar dinámicas de corrección suave para motivar el diálogo en clase. Finalmente, fomentar un entorno donde todos los alumnos sientan que sus contribuciones son valoradas.

## **6.3. Clima emocional en el aula**

La cortesía vertebró un clima emocional seguro: un 80 % de aprobación en observaciones; los estudiantes destacan la reducción del miedo al error (73.7 %) al ser corregidos respetuosamente. Igualmente, el 72.7 % valora su impacto en el bienestar emocional y el respeto mutuo. Este entorno coincide con lo que describen las investigaciones

sobre clima de la escuela donde relaciones respetuosas mejoran el bienestar y la adaptación emocional.

Sería conveniente, implementar formación docente sobre retroalimentación positiva y manejo emocional. También, crear espacios de reflexión y tutoría donde se facilite expresar dudas sin temor. Por último, fomentar cultura de aula basada en valores como el respeto, empatía y seguridad emocional.

#### **6.4. Relación docente-estudiante**

La cercanía emocional presenta los valores más bajos (61 % estudiantes, 63.6 % docentes). La mayoría describe la relación como respetuosa pero distante. A pesar de la *cortesía verbal*, parece necesario apoyar esta relación con vínculos afectivos más profundos.

Estas observaciones coinciden con Alduntzin (2014), quien sostiene que valores adicionales como accesibilidad y empatía son necesarios para profundizar la relación pedagógica a teoría del “halo effect” también indica que la cortesía por sí sola no construye credibilidad o vínculo emocional; se necesita coherencia entre palabras, conducta y cercanía.

Recomendamos, fomentar tutorías personalizadas y evaluación diagnóstica con trato cercano. Asimismo, crear actividades grupales que favorezcan la empatía docente-alumno. Finalmente, Potenciar la formación emocional docente para conectar a nivel personal y académico.

#### **6.5. Teoría de cortesía más utilizada**

Los resultados muestran que el 50 % de los docentes afirma aplicar una combinación de teorías de *cortesía verbal*, como las de Lakoff y Brown y Levinson, en su práctica educativa. Esto revela una inclinación hacia un enfoque integrador y flexible, que se adapta a distintos contextos comunicativos en el aula. Además, el 20 % menciona usar exclusivamente la teoría de Lakoff, centrada en los principios de claridad, amabilidad y no imposición, mientras que un 10 % prefiere la propuesta de Brown y Levinson, basada en la imagen social y la evitación de amenazas. Un 20 % no emplea ninguna teoría formal, lo que sugiere una práctica basada más en la experiencia que en fundamentos académicos.

Estos datos reflejan un nivel aceptable de conciencia metapragmática en los docentes. Al mismo tiempo, evidencian la necesidad de fortalecer la formación teórica sobre la cortesía lingüística, para mejorar la coherencia entre la intención comunicativa y la acción pedagógica.

Los resultados coincidimos con autores como Bravo (1998), quienes destacan que el conocimiento explícito de las teorías de cortesía permite al docente adaptar mejor sus estrategias según la situación discursiva y la cultura del estudiante.

Es recomendable, incorporar módulos de pragmática aplicada en los programas de formación docente para consolidar un uso reflexivo y consciente de las teorías de la cortesía.

## **6.6. Tipos de actos de habla más frecuentes**

Según los estudiantes, los docentes emplean con mayor frecuencia actos de habla sociables (45.5 %), como felicitar, saludar, elogiar o animar. Este dato es positivo, ya que refuerza la percepción de un clima de aula basado en la cercanía y el respeto. Sin embargo, un 27.3 % de los alumnos perciben actos competitivos, como órdenes o correcciones directas, y otro 27.3 % detecta actos indiferentes, lo cual podría interpretarse como una falta de implicación emocional o despersonalización en la interacción docente.

Esta variedad en la percepción indica que los docentes alternan entre estilos comunicativos afectivos y directivos, lo que podría estar relacionado con su estilo pedagógico, la dinámica de grupo o la carga emocional del momento. Como sostienen Searle (1976) y Escandell Vidal (1993), los actos de habla son una manifestación del posicionamiento del hablante en relación con el otro, por lo que su elección tiene consecuencias directas en la motivación y la implicación del alumnado.

Es mejor, diseñar espacios de autorreflexión docente sobre el uso de los actos de habla en clase, con el fin de fomentar un equilibrio entre eficacia comunicativa y respeto interpersonal.

## **6.7. Estrategias lingüísticas más utilizadas**

La estrategia menos común, tanto desde la percepción estudiantil como docente, es el uso de fórmulas de cortesía convencionales como “por favor” y “podrías”. Solo el 20 % de los docentes afirma emplearlas de manera sistemática, y únicamente un 13.2 % de los estudiantes reconoce su uso frecuente en el aula. Este bajo uso no debe interpretarse como una señal de descortesía, sino como una característica sociopragmática del contexto argelino, donde la comunicación suele adoptar formas más directas e incluso imperativas, sin que ello implique necesariamente una falta de respeto.

En contraste, un 40 % de los profesores declara utilizar dinámicas que reducen la ansiedad, mientras que otro 40 % señala que recurre a normas de respeto explícitas para guiar la interacción. Las correcciones amables (30 %) y los refuerzos positivos (20 %) son también estrategias destacadas, lo que indica una preferencia general por métodos comunicativos que priorizan el bienestar emocional y la claridad del mensaje por encima de las fórmulas lingüísticas tradicionales.

Esta tendencia confirma lo planteado por autores como Bravo (1999) y Wierzbicka (1991), quienes destacan que la *cortesía verbal* es relativa a cada cultura, y que su manifestación varía según los valores sociales, los patrones comunicativos y las normas de interacción de cada comunidad. En el caso del aula argelina, la cortesía se transmite más por el tono, la intención y la función didáctica del discurso, que por el uso de fórmulas lingüísticas estandarizadas.

## CONCLUSIÓN GENERAL

En esta parte final del trabajo presentamos las principales conclusiones que hemos obtenido a partir del estudio realizado sobre la influencia de la *cortesía verbal* en el *rendimiento académico* de los estudiantes de primer curso de Licenciatura en la Universidad Amar Telidji de Laghouat. Desde el inicio, nuestro propósito ha sido analizar cómo las estrategias comunicativas del profesorado, centradas en la *cortesía verbal*, inciden en la motivación, la participación y la comprensión del alumnado, así como en su desempeño académico.

A lo largo de nuestra investigación, mediante cuestionarios y observaciones de aula, hemos podido constatar que la *cortesía verbal* se manifiesta a través de formas de respeto, empatía y atención a la dimensión afectiva de la interacción. Estas manifestaciones no solo enriquecen el vínculo entre docente y estudiante, sino que también generan un ambiente propicio para el aprendizaje, caracterizado por la confianza, la participación activa y la apertura al diálogo.

Los resultados obtenidos nos permiten confirmar nuestras hipótesis de partida. Hemos comprobado que existe una relación positiva entre el uso de la *cortesía verbal* por parte del profesorado y el aumento de la motivación y la implicación del alumnado en el proceso de aprendizaje. Asimismo, hemos verificado que dicha cortesía favorece la comprensión de los contenidos y mejora el clima emocional del aula. Finalmente, hemos constatado que esta forma de interacción repercute de manera significativa en el *rendimiento académico*, reforzando la idea de que el lenguaje del docente constituye un instrumento didáctico clave.

Consideramos, por tanto, que hemos alcanzado los objetivos propuestos. Hemos logrado describir las manifestaciones de la *cortesía verbal* en el contexto universitario, recoger las percepciones de estudiantes y docentes, y analizar su influencia en variables esenciales del proceso de enseñanza-aprendizaje. Este estudio pone de relieve el valor pedagógico de la *cortesía verbal* como una práctica que no solo humaniza la relación educativa, sino que también potencia el rendimiento y el bienestar del alumnado.

En suma, sostenemos que la *cortesía verbal* debe ser considerada una competencia profesional esencial en la enseñanza del español como lengua extranjera. Su incorporación sistemática en la formación docente puede contribuir a construir aulas más respetuosas, motivadoras y emocionalmente equilibradas. Por ello, recomendamos fomentar su enseñanza y práctica en los programas de formación inicial y continua del profesorado, con el fin de consolidar una educación más eficaz, empática y centrada en las personas.

Durante el desarrollo del estudio, se presentaron diversas dificultades metodológicas y logísticas. En cuanto a la observación no participante, las principales limitaciones fueron el acceso restringido al aula, la duración limitada de las sesiones y la posible influencia del observador en las conductas registradas. Respecto a los cuestionarios, se detectó resistencia inicial por parte de algunos docentes, ambigüedad en la interpretación de ciertos ítems y una muestra condicionada por la disponibilidad institucional y el calendario académico. Estas limitaciones, aunque no invalidaron los resultados, destacaron la importancia de revisar los instrumentos aplicados y fortalecieron nuestra reflexión crítica sobre el proceso investigativo.

A partir del análisis de los resultados obtenidos en nuestro estudio, consideramos necesario abrir una nueva línea de investigación centrada en el papel de la *cortesía verbal* dentro de los contextos virtuales de enseñanza-aprendizaje, especialmente en aquellas plataformas utilizadas para la educación a distancia. Como estudiantes de Máster que hemos vivido directamente estas experiencias, creemos que en un entorno cada vez más digitalizado, donde la interacción presencial se ve limitada, es fundamental comprender cómo se manifiestan y se perciben las estrategias de *cortesía verbal* en espacios como foros académicos, videoconferencias, chats institucionales o en la retroalimentación escrita entre docentes y alumnos.

Este nuevo enfoque nos permitiría analizar si la cortesía digital genera efectos similares en variables clave como la motivación, la participación y el *rendimiento académico*, tal como se ha observado en la interacción presencial. Asimismo, nos parece relevante investigar cómo influyen factores culturales en la interpretación de la cortesía en línea y qué elementos lingüísticos y paralingüísticos (como emojis, signos de puntuación, o el uso de mitigadores) cumplen funciones sociopragmáticas en estos entornos virtuales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Agudelo Viana, L. G., & Aignerren Aburto, J. M. (2008). Diseños de investigación experimental y no-experimental. *La Sociología en sus Escenarios*, (18), 1–46. <https://hdl.handle.net/10495/2622>
- Andia Quispe, E. R. (2018). Desempeño docente y rendimiento académico en los estudiantes del Primer Grado de Educación Secundaria de la Institución Educativa Pública “Esmeralda de los Andes”. Huanta, 2017. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19534>
- Austin, J. L. (1962). *How to do things with words*. Oxford University Press.
- Blázquez Castillo, A. (2015). *La pragmática en el aula de ELE: la enseñanza de la cortesía verbal dirigida a estudiantes nativos de inglés*. *MarcoELE: Revista de Didáctica Español Lengua Extranjera*, 21, 1–54. Recuperado de
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Cárdenas, I., Tacilla, M., Vásquez, L., & Méndez, R. (2020). Influencia del rendimiento académico en la motivación del estudiante universitario. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- DeWalt, K. M., & DeWalt, B. R. (2002). *Participant Observation: A Guide for Fieldworkers*. Walnut Creek, CA: AltaMira Press.
- Díaz, M. (2021). *La observación*. Universidad Tecnológica del Perú. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-tecnologica-del-peru/observacion-y-entrevista/la-observacion-2021-lidia-diaz-30042/17258167>
- Escandell Vidal, M. V. (1996). *Introducción a la pragmática*. Madrid: Ariel.
- Garrote, P. R. (2019). *La cortesía verbal en los documentos de referencia europeos para la enseñanza de las lenguas*. *Modulema: Revista científica sobre diversidad cultural*, (3), 97–116. Recuperado de: <https://revistas.uca.es/index.php/modulema/article/view/5246>
- Gómez Vargas, M., Galeano Higueta, C., & Jaramillo Muñoz, D. A. (2015). *El estado del arte: una metodología de investigación*. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 6(2), 423–442. Recuperado de: <https://revistas.ucatolicaluisamigo.edu.co/index.php/rccs/article/view/1469>
- Gonzales, F. (2009). *Ser docente hoy: Una reflexión desde la práctica*. Bogotá: Magisterio.

- Guil, P. (2007). Cortesía lingüística en el aprendizaje/enseñanza del italiano L2 / Linguistic politeness in Italian L2 learning/teaching. *Cuadernos de Filología Italiana*, 14, 113–128. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/CFIT/article/view/CFIT0707110113A>
- Hernández Sampieri, R. (2016). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (6ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Hernández, R. S., Fernández, C. R., & Baptista, L. P. (2003). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Kerlinger, F. N. (1979). *Investigación del comportamiento* (3ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Lakoff, R. (1973). The logic of politeness; or, minding your p's and q's. *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*, 9, 292–305.
- Landone, E. (2009). *Reflexiones sobre la cortesía verbal en la enseñanza / aprendizaje del ELE. Revista de Didáctica Español Lengua Extranjera (marcoELE)*, (9), 1–12. Recuperado de [https://marcoele.com/descargas/landone\\_cortesia.pdf](https://marcoele.com/descargas/landone_cortesia.pdf)
- Leech, G. (1983). *Principles of pragmatics*. Longman.
- Ramos-Galarza, C. A. (2020). *Los alcances de una investigación. CienciAmérica*, 9(3), 1–6. Recuperado de: <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Salzerová, M. (2021). Deiktické významy sloves ve španělštině v porovnání s češtinou [Trabajo de fin de máster, Universidad Carolina de Praga]. Repositorio de la Universidad Carolina. <https://dspace.cuni.cz/handle/20.500.11956/123456>
- Sánchez, M. (2003). *Didáctica: Teoría y práctica de la enseñanza*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Searle, J. R. (1969). *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge University Press.
- Vara Ozores, E. (2018). *La teoría de la cortesía de Brown y Levinson en la mediación intercultural inglés-español* [Trabajo de fin de grado, Universidad Pontificia Comillas]. Repositorio Comillas.
- Vázquez Carranza, A. (2022). *La cortesía verbal y su enseñanza en el aula de ELE*. Madrid: Edinumen.
- Velita Tomas, E. R. (2021). *Afectividad docente y rendimiento académico de los estudiantes de la Institución Educativa Inicial N° 364 Huari–Huancan; 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional UNCP. Recuperado de: <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/7861>

## Anexo 01

### Ficha de observación

Ítem de Observación	Descripción	Observaciones/ Comentarios				
		5	4	3	2	1
<b>Motivación y participación estudiantil</b>	Los estudiantes se sienten más motivados a participar en clase.					
	Aumenta la disposición de los estudiantes para preguntar y expresar sus ideas.					
	Se observa un mayor interés por las actividades propuestas.					
	El docente utiliza expresiones de cortesía (por favor, gracias, excelente trabajo) para fomentar la participación.					
	Se observa que el docente reconoce y valora las intervenciones de los estudiantes de manera positiva.					
	El docente ofrece retroalimentación respetuosa, evitando humillar o ridiculizar.					
<b>Clima emocional en el aula</b>	Se percibe un ambiente de respeto y confianza entre estudiantes y docente.					
	Disminuyen los conflictos o tensiones en el aula.					
	Los estudiantes se sienten seguros y valorados.					
	El docente mantiene una actitud paciente y comprensiva frente a los errores de los estudiantes.					
	Se observan interacciones positivas entre los estudiantes como resultado del trato del docente.					
	La comunicación en el aula es fluida y libre de interrupciones agresivas o descalificaciones.					
<b>Relación docente-estudiante</b>	Se fortalece el vínculo entre el docente y los estudiantes.					
	Los estudiantes perciben al docente como un guía o mentor.					
	Aumenta la disposición de los estudiantes para buscar ayuda cuando la necesitan.					
	El docente se interesa genuinamente por el bienestar de los estudiantes y sus dificultades de aprendizaje.					
	Los estudiantes se dirigen al docente con confianza y sin temor a ser juzgados.					
	El docente promueve un trato equitativo, evitando favoritismos o discriminaciones.					

## **Anexo 02**

### **Cuestionario a profesores**

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd9B68oCuK86YxjxRZhkUWFVkJIdahG7VmOMFpuzUAQV-TSQ/viewform?usp=dialog>

## **Anexo 03**

### **Cuestionario a estudiantes**

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdgOQ--HR99RVKXaGiuTv-bN3w2mFz-MX8Srn2iUPEU0dUXg/viewform>