

Estrategias pragmáticas en correos electrónicos académicos de Argentina y España

Pragmatic strategies in academic e-mails from Argentina and Spain

Lucia Cantamutto

Universidad Nacional del Sur-CONICET

luciacantamutto@gmail.com

Cristina Vela Delfa

Universidad de Valladolid

vela@fyl.uva.es

Resumen

El correo electrónico es una herramienta indispensable en la interacción entre profesores y alumnos. El artículo presenta los resultados de la aplicación de un test de hábitos sociales (Hernández-Flores, 2002) en dos centros universitarios: Viedma (Argentina) y Segovia (España). Los objetivos de investigación son el análisis de las estrategias utilizadas en actos de habla de pedido o petición según diferentes interlocutores y su estudio contrastivo, a fin de identificar si existen tendencias que diferencien los usos de hablantes de dos variedades de español. Nuestra hipótesis de partida es que los estudiantes modifican sus estrategias a medida que participan en diferentes situaciones comunicativas. Los resultados señalan que si bien ambos grupos presentan un repertorio acotado de estrategias pragmáticas, los estudiantes argentinos acumulan mayor cantidad de recursos en cada mensaje.

Palabras claves: estrategias pragmáticas, actos de pedido o petición, correo electrónico, cortesía, variedades del español.

Abstract

E-mails have become an essential tool in academic communication and, especially, between teachers and students. The article presents the results of a social habits test (Hernández-Flores, 2002), distributed in two university campus: Viedma (Argentina) and Segovia (Spain). The research objectives are (1) the analysis of the strategies used in speech acts of request according to different interlocutors and (2) the contrastive study of the data, in order to identify if there are tendencies that differentiate the uses of two Spanish varieties speakers. Our starting hypothesis is that students will modify their strategies while participating in various interaction situations. The results indicate that, although both groups resort to a delimited set of pragmatic strategies, the Argentinean students exhibit a wider set of resources in each message.

Keywords: pragmatic strategies, acts of ordering, e-mail, politeness, Spanish varieties.

1. INTRODUCCIÓN¹

La comunicación entre docentes y estudiantes se desarrolla en un continuum de entornos presenciales y digitales. En este marco, los intercambios por correo electrónico se han convertido en una herramienta indispensable en la comunicación académica: una buena parte de la interacción entre profesores y alumnos se vehicula por este medio, sobre todo en universidades que cuentan con campus virtuales, en plataformas como *Moodle*.

El correo electrónico presenta innumerables ventajas, facilita, agiliza y dinamiza el intercambio, pero también conlleva algunos riesgos derivados, fundamentalmente, de errores de tipo pragmático. Esto sucede cuando se dan inadecuaciones en las *estrategias pragmáticas*² elegidas para llevar adelante determinada meta comunicativa. Tales errores penalizan de forma más evidente el éxito comunicativo de los mensajes que los estudiantes envían a los docentes y se tornan relevantes cuando se desarrollan actos de habla que amenazan la imagen negativa de los interlocutores (como es el caso de las solicitudes o pedidos/peticiones). Por tal circunstancia, el estudio de las estrategias empleadas en este ámbito comunicativo reviste particular interés no solo por su valor descriptivo, sino como una aplicación directa en la mejora de la relaciones entre profesores y estudiantes desde una perspectiva didáctica (Níkleva, 2018).

Nuestro trabajo se enmarca en los presupuestos teóricos de la Sociolingüística Interaccional y la Pragmática Sociocultural, con aportaciones de la Etnografía de la Comunicación (Gumperz & Hymes, 1972) y la Microsociología del lenguaje (Goffman, 1981). El Análisis del Discurso y el Análisis de la Conversación nos proveen de categorías teóricas para comprender diferentes fenómenos que operan en la consecución de los actos de habla. Por otra parte, el Análisis del Discurso Digital (Cantamutto & Vela Delfa, 2016a; Georgakopoulou & Spilioti, 2015; Herring, 2015; Thurlow & Mroczek, 2011) y la Ciberpragmática (Yus, 2010) aportan el marco de referencia para dar cuenta de las características propias de las interacciones digitales.

Asimismo, debido a nuestra orientación contrastiva, nos interesan especialmente las aportaciones hechas por los trabajos que estudian la (des)cortesía desde la perspectiva de la variación cultural (Boretti, 2000, 2003). Del mismo modo que se modifican de una comunidad de habla a otra, las estrategias de cortesía presentan variación según diferentes factores situacionales (sexo, edad, nivel sociocultural de los interlocutores, entre otros) y variación diafásica en relación con las situaciones comunicativas que se están desarrollando. En este trabajo atendemos de forma combinada a varios de estos factores, al profundizar en usos de dos variedades dialectales del español (de Río Negro y de Castilla), en un medio

¹ Los nombres de las autoras se ordenan por orden alfabético y no en relación al grado de participación en el trabajo. Las dos autoras han colaborado por igual en la redacción de todos los apartados, en el diseño metodológico y en el análisis y discusión de los datos. La coautoría se justifica por la dimensión comparativa entre variedades. Lucía Cantamutto se ocupó de la recogida de datos en la comunidad argentina y Cristina Vela Delfa en la comunidad española.

² Si bien existe variación en el modo de denominar el conjunto de estrategias que los hablantes emplean para llevar adelante una situación comunicativa, optamos por *estrategias pragmáticas* dado que es la que hace foco en la adecuación de recursos en función de las metas comunicativas de los interlocutores. Véase Cantamutto, 2018 (§2.2.5)".

particular (el correo electrónico), dentro de un ámbito de uso específico (el académico universitario), en relación con situaciones comunicativas en las que se mantiene el tipo de acto de habla (de pedido/petición) pero varía la distancia social entre los interlocutores.

La línea de trabajo, iniciada en Vela Delfa (2002, 2007, 2016, 2018), sobre las propiedades del correo electrónico como género discursivo es retomada en la presente investigación. En particular, nos ocupamos de aspectos relativos a la gestión de la cortesía, en lo que concierne a los intercambios dentro de la díada profesor-estudiante. El objetivo del trabajo es comparar las estrategias pragmáticas utilizadas por estudiantes en los actos de habla de pedido/petición dirigidos a docentes y personal administrativo de dos instituciones universitarias pertenecientes a dos variedades del español: el español de Río Negro (Argentina) y el español de Castilla y León (España). Estudios previos sobre la percepción del estilo electrónico de los jóvenes en interacciones por SMS han dado muestras de que adecúan su registro cuando se dirigen a docentes (Cantamutto & Arias, 2016).

En español, esta línea de investigación ha sido previamente profundizada por autores como Melero Campos (2013), Níkleva y Núñez Delgado (2013), Robles Garrote (2014), César Vera (2015) y Níkleva (2018), quienes combinan el análisis pragmático con su aplicación didáctica. Entre ellos, destacamos los trabajos de Níkleva & Delgado (2013) y Níkleva (2018) en los que se evalúan las dificultades que los estudiantes universitarios manifiestan en la redacción de correos electrónicos destinados a sus profesores. En el primero de estos artículos, las autoras concluyen que los textos enviados por los alumnos a sus profesores son demasiado informales, reflejando fallos en la competencia discursiva, que se concretan en errores relativos a las formas de cortesía, la elección de tono y el tenor, y a otros elementos de adecuación contextual.

Esta perspectiva descriptiva, complementada con una perspectiva aplicada a la enseñanza (Níkleva, 2018), retoma trabajos previos como los de Duranti (1986), Kerbrat-Orecchioni (2007) y Betti (2013). La autora francesa pone el énfasis en la manera en que la introducción de internet modifica ciertas estrategias corteses (Kerbrat-Orecchioni, 2007) a partir de un análisis de las fórmulas de tratamiento en las aperturas y cierres de correos electrónicos entre estudiantes, profesores y personal administrativo del ámbito académico. Sostiene que la dimensión ilocutiva de los correos electrónicos provoca cierta espontaneidad que, a veces, puede resultar una trampa para los interlocutores que no están presentes para reparar las amenazas a las imágenes públicas.

La revisión de estos antecedentes ha puesto de manifiesto la pertinencia del tema tratado y nos condujo a la elección de una metodología cualitativa, en la que combinamos los resultados de un test de hábitos sociales (Hernández Flores, 2002) con un análisis complementario de mensajes de correo electrónico, recogidos en el marco del proyecto CoDiCE (Vela Delfa & Cantamutto, 2015a, 2015b). Por el objetivo que nos hemos propuesto en este estudio, se ha limitado la observación en relación con tres factores: 1) el tipo de acto de habla: correos electrónicos cuyo acto de habla central es de pedido/petición; 2) la relación de jerarquía y distancia social: correos que pertenecen a diferentes díadas dentro del ámbito académico en la educación universitaria y 3) la cultura comunicativa: dos variedades del español.

El artículo se organiza a través de la siguiente estructura. En primer lugar, se presenta la metodología empleada para la elaboración de las encuestas sobre percepción de fenómenos de cortesía (test de hábitos sociales). En este apartado se describe la muestra. En segundo lugar, se exponen los resultados sobre las características del perfil de usuario identificados. En tercer lugar, se desarrollan aspectos relativos a la percepción de las estrategias relativas por parte de los encuestados. En la última sección, luego de resumir las estrategias utilizadas en cada una de las situaciones ficticias planteadas, se confrontan las estrategias empleadas por ambas comunidades de estudio en intercambios dirigidos a amigos y a profesores.

2. METODOLOGÍA

En este trabajo combinamos el análisis de una muestra de correos electrónicos reales con los resultados de la aplicación de un test de hábitos sociales (THS). El estudio de corpus de CoDiCE sirvió como punto de partida para la elaboración del THS y, a través de la observación de interacciones reales, se diseñaron de los casos presentados a los sujetos participantes en la investigación. En cuanto al THS, el análisis se realizó en base a los resultados obtenidos en 49 tests de hábitos sociales implementados en la Universidad de Valladolid (Segovia, Castilla y León) de España (U2) y en la Universidad del Comahue (Viedma, Río Negro) de Argentina (U1), respectivamente. La muestra atiende a las variables sociolingüísticas de sexo y edad, así como al curso/año académico en el que se encuentran al momento de responder la encuesta. En la Tabla 1 se resume su composición. Consideramos que los THS constituyen una herramienta muy valiosa para recabar datos sobre la percepción que los hablantes de una determinada comunidad de habla tienen respecto a sus comportamientos comunicativos, dado que aportan información sobre los fenómenos que se perciben y conceptualizan como más relevantes. En nuestros estudios, además, se confrontaron los resultados obtenidos a través de esta herramienta con muestras reales de correo electrónico que pertenecen a CoDiCE.³ Estos correos del ámbito académico fueron recogidos en el marco del Proyecto de Innovación Docente (PID) *Buenas prácticas en la comunicación académica: la redacción de correos electrónicos*, financiado en convocatoria competitiva por la Universidad de Valladolid.

El THS cuenta con cinco secciones. La primera dedicada a identificar el perfil del usuario y sus características sociolingüísticas. La segunda atiende a los diferentes usos que los estudiantes hacen del correo electrónico: cantidad de cuentas, experiencia de usuario, dispositivos de acceso, personas con las que intercambia mensajes, propósitos por los cuales lo hace. La tercera sección distingue usos según ámbitos: en el de las relaciones sociales personales y en el académico. En este apartado se hacen preguntas en torno a la redacción y ortografía de los correos. En la cuarta sección se presentan situaciones ficticias en las que se solicita a los estudiantes que escriban correos electrónicos. Por último, en la quinta sección se realizan preguntas en torno a la cortesía. El test utilizado es una adaptación de las

3 El proyecto CodiCE consiste en una base de datos colaborativa desarrollada por Cantamutto, Vela Delfa y Boisselier. En este repositorio se encuentran alojadas diferentes muestras de lengua de interacciones escritas digitales como correo electrónico, SMS y WhatsApp de diferentes variedades del español (Cantamutto & Vela Delfa, 2016b; Vela Delfa & Cantamutto, 2015a, 2015b).

propuestas realizadas por Cantamutto & Arias, 2016 (2016) para el estudio de los SMS y de Vela Delfa (2016) para el correo electrónico.

Debido a las diferencias socioculturales de la muestra, que van más allá de la variedad lingüística empleada, dedicaremos unas líneas a la exposición sobre los dos grupos de estudio. Los estudiantes de la U2 pertenecen al Grado en Publicidad y Relaciones Públicas y al Grado en Educación Primaria mientras que los de la U1 pertenecen a los estudios de Profesorado en Lengua y Comunicación Oral y Escrita. En términos generales, el grupo de estudiantes argentinos son tanto jóvenes recientes egresados de las escuelas secundarias como maestros de grado y adultos en actividad laboral.⁴ Esta distinción produce que la edad máxima de los encuestados en el grupo de Argentina sea más alta que en España, donde los estudiantes salen de la escuela e ingresan a la universidad. De esta cuestión se deriva que muchos encuestados de la U1 hayan participado de una mayor diversidad de situaciones comunicativas formales, factor que influye en sus respuestas. La Tabla 1 sintetiza las características de la muestra.

Tabla 1. Descripción de la muestra

		España	Argentina
Sexo	Mujeres	32	42
	Varones	17	7
Curso académico	1	36	0
	2	0	14
	3	8	30
	4	5	5
Edad (mín-máx)		17-24	18-53
Posee cuenta de correo electrónico		97%	100%

Las situaciones ficticias planteadas responden a cuatro posibles contextos en los cuales el encuestado enviaría un correo electrónico a diferentes personas. Debido a que este medio se utiliza mayoritariamente para intercambios que no se inscriben en el ámbito de las relaciones sociales cercanas, entre amigos o familiares, por ejemplo, no fue fácil el diseño de la primera de las situaciones. Esta ha sido delineada en virtud de lograr un escenario posible para un uso en el que la distancia social se ubique en el eje horizontal, con un vínculo de +solidaridad, donde emisor y destinatario están en igualdad social. Sin embargo, como era de esperar, algunos encuestados mencionaron que, en tales circunstancias, utilizarían otros medios, distintos al correo electrónico, para comunicarse con sus amigos.

⁴ Si bien esta situación es específica del Profesorado en Lengua y Comunicación Oral y Escrita, la gratuidad de la educación universitaria pública favorece que en diferentes instituciones y carreras se inscriban tanto estudiantes jóvenes como adultos con recorridos diversos. Existe, incluso, un examen que permite a quienes no tengan título de secundario completo acceder a la universidad. Además, esta carrera puede cursarse tanto presencialmente como de forma *semipresencial* o *virtual*.

Las otras situaciones ficticias varían en vínculos relacionados con el ámbito educativo donde el encuestado debe enviar correos ficticios a un docente, al personal administrativo de la institución y a un compañero de clases.

3. EL CORREO ELECTRÓNICO ACADÉMICO EN LA ECOLOGÍA DE MEDIOS DIGITALES: LOS PERFILES DE USUARIOS IDENTIFICADOS EN LA MUESTRA

Los estudiantes universitarios participan asiduamente de diferentes entornos comunicativos tanto presenciales como digitales. El despliegue de interacciones diarias se realiza con un anclaje en el individuo como nodo (Yus, 2007, 2010), siendo el usuario epicentro de comunicaciones virtuales y físicas. En relación con la díada profesor-estudiante, nos encontramos con intercambios que se dan en el contexto áulico, de manera presencial, que pueden continuar, comenzar, o finalizar en otros entornos no presenciales como grupos de Facebook (Hershkovitz & Forkosh-Baruch, 2017), plataformas de *e-learning* (García Quijada, González, & Ramos, 2010), WhatsApp, Skype y, preferentemente, correo electrónico.

Un ejemplo de esto es lo que sucede con ambas muestras de estudio. En la Universidad del Comahue, los docentes cuentan con una plataforma *Moodle* para soporte de sus clases para la modalidad semipresencial, aunque se utiliza también como apoyo y repositorio de recursos para los estudiantes presenciales. Además, se suelen crear grupos de *Facebook* para los estudiantes de diferentes cohortes y, al ser una sede pequeña, a veces los docentes ofrecen a sus estudiantes su número particular de teléfono móvil. Sin embargo, el hecho de que el correo electrónico es revisado con mayor frecuencia que *Facebook* o *Moodle* y, ante problemas de conectividad, su funcionamiento es mejor, tanto estudiantes como profesores conducen la comunicación a dicha plataforma. En el caso de la Universidad de Valladolid los grupos de Grado disponen también de plataforma *Moodle* como apoyo a la docencia presencial. El acceso a la plataforma está vinculado a cuentas de correo institucional tanto para los profesores como los estudiantes del centro. La consigna institucional es que esta cuenta debe ser usada en las interacciones académicas, aunque en algunas ocasiones se sustituya por otras cuentas de correo personal.

En tal sentido, las respuestas obtenidas ante la pregunta *¿Con qué frecuencia revisas/revisás el correo electrónico?* indican que en ambas muestras se realiza esta acción una o varias veces al día: en Argentina 81,9% y en España 75%.⁵ En ambos casos, se ingresa tanto a través de la computadora como del teléfono móvil aunque también, en un menor número, los estudiantes lo hacen solo mediante uno de estos dispositivos. En la U2 optan preferentemente por el móvil cuando usan un solo aparato mientras que en el U1 lo hacen a través de la computadora. Esto se explica debido a la mayor penetración del móvil en España respecto de la población estudiantil de la Universidad de Comahue, donde la

⁵ En Argentina, la mayoría de los estudiantes revisan más de una vez al día su cuenta (45,5%) mientras que en España la mitad lo hace solo una vez por día (50%).

netbook del programa *Conectar Igualdad*⁶ es el principal dispositivo que utilizan para acceder quienes no cuentan con teléfonos inteligentes.

Conocer el artefacto desde el cual acceden otorga información respecto al tipo de teclado y pantalla que utilizan los estudiantes a la hora de redactar un correo electrónico. El análisis de muestras de correos reales nos permite cotejar una redacción más cuidada en correos escritos en computadoras respecto de aquellos redactados en teléfonos móviles. De hecho, la extensión y la presencia de fórmulas de cortesía merman en estos últimos. Estas afirmaciones abren una interesante vía de investigación, que debe ser profundizada en futuros trabajos, y que exploraría la relación entre los dispositivos y las estrategias de cortesía.

El aumento de posibilidades comunicativas en los dispositivos móviles favorece que los usuarios elijan a través de qué plataforma desean desarrollar su interacción. Si bien en los comienzos el correo electrónico se utilizó de forma habitual para el intercambio de mensajes entre amigos (López Alonso, 2003), con el incremento de opciones en el entorno de la comunicación digital, el correo electrónico se ha consolidado como espacio de interacción del ámbito laboral, académico, comercial y otros similares, perdiendo puestos en la comunicación familiar y entre amigos.

Entre los jóvenes estudiantes universitarios, el correo electrónico se utiliza mayoritariamente para intercambiar mensajes con personas de la universidad, en detrimento de intercambios con familiares y amigos. En la muestra de España se observa, sin embargo, un mantenimiento del envío de mensajes a amigos (cerca del 30% de los encuestados respondieron que lo utilizan en esta década). Otros usos descriptos están ligados al *e-commerce* y, en la muestra de Argentina, a intercambios dentro del ámbito laboral ya que muchos estudiantes trabajan y estudian.

4. LA INTERACCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO EN EL ÁMBITO ACADÉMICO

4.1. Motivos de escritura, expectativas de respuesta

Tal como indicamos en el apartado anterior, acorde a su evolución, cada plataforma genera, en relación con las otras interfaces colindantes, un espectro de usos preferentes. Esta condición no necesariamente produce una relación unívoca entre plataforma y usos (estabilizando, de este modo, los géneros del discurso digital), sino que es la superposición y ambigüedad lo que prima. En un artículo previo, sostuvimos que no es posible identificar con precisión los tipos discursivos según la plataforma y/o dispositivo de realización (Cantamutto & Vela Delfa, 2016a). Cada propósito comunicativo, cada intención de iniciar o continuación una interacción con uno o varios interlocutores encontrará, en cada contexto específico, el medio (o los medios) que mejor pueda llevar adelante ese intercambio.

⁶ El programa *Conectar Igualdad* se desarrolló en Argentina entre 2010 y 2015 para garantizar el acceso a la tecnología de los jóvenes del país. A través de este programa, se entregó a todos los estudiantes de escuelas secundarias públicas una *netbook*. Véase Necuzzi (2015).

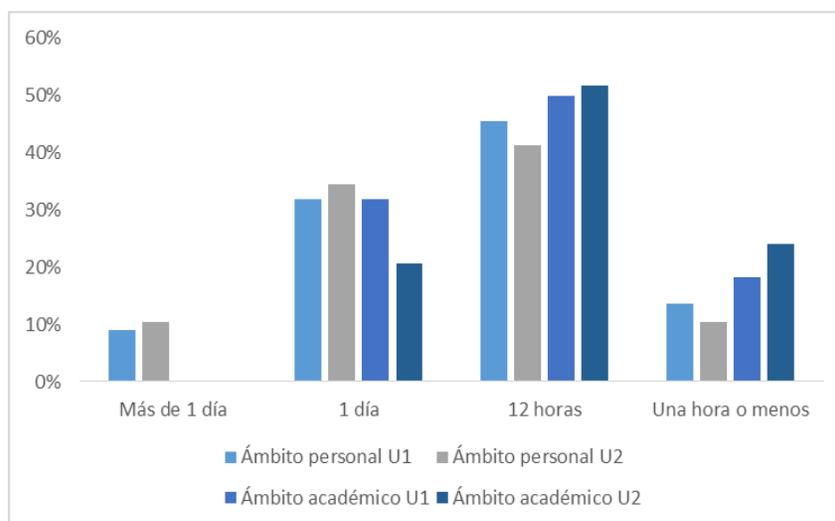
De todos modos, esta superposición no niega las expectativas o conocimiento que los usuarios tienen sobre los usos prioritarios de un determinado medio. El correo electrónico se utiliza, según lo que perciben los encuestados, para actos de habla de pedido/petición (*para hacer preguntas o consultas o para realizar solicitudes*) y, en consonancia con ello, para responder a dichos actos.⁷ En contraposición, los actos de habla expresivos, como actos de habla centrales, no son muy usuales en estos mensajes. En “Nombre de proyecto” es posible identificar que la interacción por mensajería instantánea (MI) es la que se prefiere para enviar saludos, agradecimientos, expresiones de afecto o de buenos deseos. Las expectativas de respuesta de los correos es muy alta (90-95%) cuando se realizan peticiones mientras que no lo es cuando se envía información. El acto de habla expresivo de agradecimiento no se señala como esperado en esta sección aunque aparece dentro de las pautas de cortesía por correo electrónico (véase *Infra*). Aspecto problemático dado que muchos actos de habla de pedido o petición son solicitudes de información, cuya secuencia lógica es el intercambio de tres mensajes: solicitud (A), respuesta a dicha solicitud (B), agradecimiento (A).

Las respuestas dentro del ámbito de las relaciones sociales pueden demorarse 12 horas, un día o más (véase Gráfico 1). De hecho, en ambas muestras se detecta coincidencia respecto a la expectativa de respuesta en un lapso inferior a una hora (el 13,6% y el 10,7%). Estos datos resultan de particular interés al compararlos con las expectativas de respuesta en el ámbito académico. El tiempo máximo entre el envío de un correo y su respuesta es de un día, notándose un aumento respecto a la preferencia por respuestas en una hora o menos. Es decir, el intercambio de correos electrónicos académicos se ubica en un polo de mayor sincronía o continuidad que la interacción por la misma plataforma en intercambios entre familiares y amigos.

A pesar de que el tiempo de respuesta esperado en el ámbito académico se amplíe respecto al personal, llama la atención que la mayoría de los estudiantes siguen considerando extraño que un correo académico sea respondido por su profesor en un intervalo mayor de doce horas. Esta situación podría llevarnos a reflexionar sobre cuestiones como la duración de la jornada laboral del profesor, el respeto al tiempo de descanso y otras cuestiones que ponen sobre la mesa la extensión infinita de la jornada laboral con la introducción de los nuevos soportes de comunicación.

⁷ Esta pregunta de respuesta abierta permite cotejar la variación cultural que existe en la expectativa de respuesta de diferentes situaciones comunicativas a través de correos electrónicos. Confrontando los resultados obtenidos en Argentina y España, los encuestados señalan que esperan que su correo sea respondido: *cuando haces preguntas o consultas* (95,5% y 89,3%), *cuando realizas solicitudes* (54,5% y 67,9%), *cuando envías información* (72,7% y 32,1%), *cuando quieres estar en contacto con familiares o amigos* (27,3% y 10,7%) y *cuando agradeces* (22,7% y 3,6%).

Gráfico 1. Tiempos de respuesta para correos electrónicos del ámbito personal y académico en el “U1” y en la “U2”



4.2. Estrategias pragmáticas en la escritura de correos electrónicos

Las estrategias pragmáticas son todos aquellos recursos lingüísticos y extralingüísticos que los hablantes emplean para alcanzar sus metas comunicativas. En plataformas de interacción donde prima un único código semiótico (el texto escrito), debemos reducir la atención a este modo de comunicación para identificar las estrategias que los hablantes priorizan en diferentes tipos de acto de habla. En vinculación con esto, las estrategias estarán relacionadas, por un lado, con la redacción y ortografía del correo electrónico (donde también se podrían incluir aspectos como la forma, distribución de párrafos, tipografía y colores) y, por otro, el empleo de estrategias de (des)cortesía.

Mediante la utilización de una escala de Likert (donde 1 es *poco importante* y 5 es *muy importante*), se solicitó a los estudiantes que indiquen cuán importante es la correcta redacción de un correo según el ámbito de uso. Los resultados obtenidos han evidenciado un aspecto que resultaba esperable: en ambas muestras, la redacción en los correos electrónicos académicos es señalada como muy importante. La redacción en los correos electrónicos del ámbito de las relaciones sociales tiene una marcada importancia para la muestra de Argentina en detrimento de la muestra de España (véase Gráfico 2).

La diferenciación entre redacción y ortografía por parte de los encuestados puede verse en la divergencia de respuestas obtenidas. La ortografía se considera como más importante que la redacción en el ámbito de los correos electrónicos académicos, alcanzando para el ámbito académico casi la totalidad de las respuestas (91% en el U1 y 96% en la U2). Para la muestra de Argentina, aunque en menor medida que en el ámbito académico, tanto la redacción como la ortografía también son muy importantes en los correos electrónicos personales. En cambio, para la muestra de España, la ortografía no es tan importante en los correos del ámbito personal.

Gráfico 2. Escala de importancia de la redacción en correos electrónicos del ámbito personal y académico en el “U1” y en la “U2”

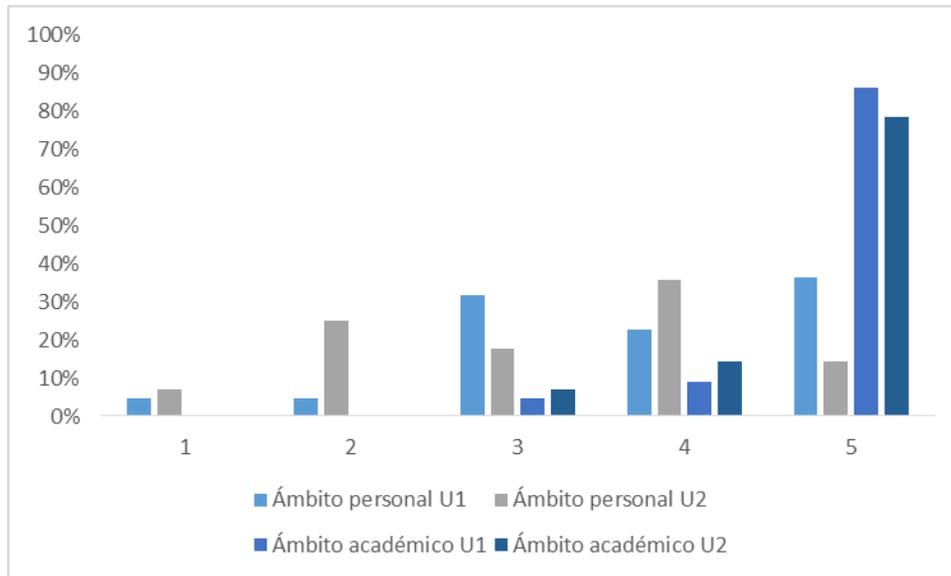
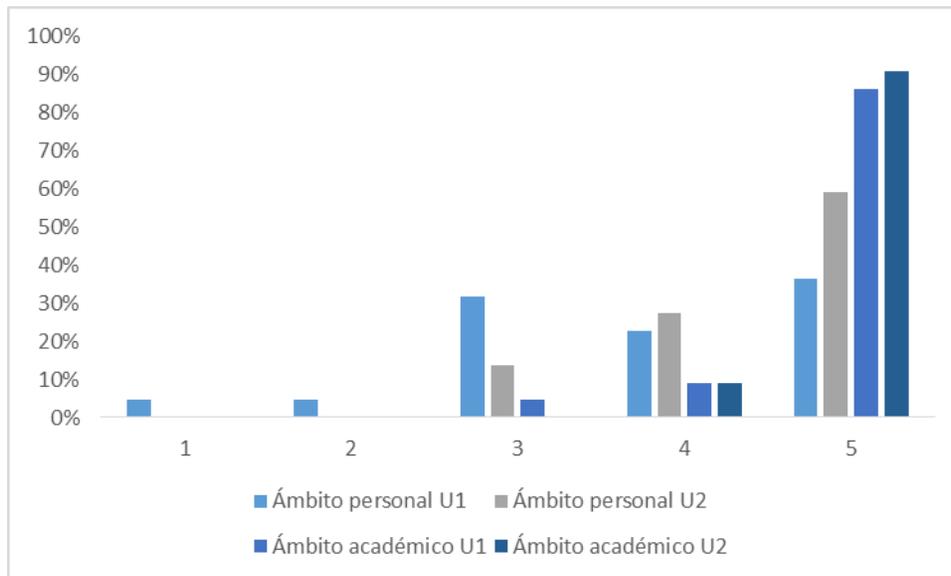


Gráfico 3. Escala de importancia de la ortografía en correos electrónicos del ámbito personal y académico en el “U1” y en la “U2”



Los tests de hábitos sociales son útiles para recabar información sobre cómo los hablantes de determinadas comunidades describen y perciben los diferentes recursos y estrategias de cortesía (Hernández Flores, 2002; Murillo, 2006; Bravo, 2009). A partir de la recolección de estos datos, no se intenta proveer más que una muestra representativa de algunos de los fenómenos que los miembros de la comunidad perciben, reconocen y conceptualizan los

discursos de (des)cortesía. Desde la perspectiva de las premisas socioculturales de los hablantes de una comunidad, estos tests permiten al investigador recabar información en relación con los fenómenos emergentes vinculados a la cortesía. Los datos son obtenidos tanto a través de las preguntas orientadas de manera directa en torno a qué es la (des)cortesía y, de manera indirecta, a partir de los fenómenos reconocibles en las situaciones ficticias planteadas.

Retomando la clasificación realizada por Jorge Murillo Medrano (2005) a través de la implementación de test de hábitos sociales en Costa Rica, la cortesía puede ser considerada desde dos dimensiones: *afectiva y norma social e interactiva*. En la primera, se incluyen las respuestas relativas al sentimiento de “amabilidad hacia el otro” (2005: 118). La *norma social*, que se asocia con la dimensión *interactiva*, agrupa las respuestas cercanas a la *cortesía estratégica* que evita una posible amenaza al interlocutor. Esta clasificación, retomada por Julián (2015) resulta operativa en otras investigaciones aunque, en general, las respuestas de los encuestados presentan solapamientos.

A partir de la comparación de ambas muestras, identificamos variación respecto a la conceptualización de la cortesía en sentido amplio. Del total de encuestados, un número menor de cada institución respondió a estas preguntas abiertas, merma frecuente en la implementación de los tests, en los que los encuestados no suelen terminar la encuesta al dejar sin contestar aquellas que resultan más tediosas o requieren más tiempo. A continuación, presentamos las principales recurrencias de aquellas categorías claves emergentes. Los estudiantes de la Universidad de Valladolid (U2) señalan que la cortesía se relaciona con la *buena educación* (14), la *amabilidad* (12) y, en menor medida, con la *adecuación a la situación comunicativa* (6) y a la *distancia social* que hay entre los participantes (5), entre otras. Para los estudiantes del Universidad de Comahue (U1) la cortesía es la demostración de *respeto* (11) y la *amabilidad* (10) seguido por la *buena educación* (6) y las *normas sociales* (6). La diferencia principal está en la identificación de la cortesía con buena educación en España y con normas sociales y respeto en Argentina. En ambos casos, se vinculan los discursos de cortesía a la *cortesía estratégica*. Este aspecto se verá reflejado en las ideas respecto a la cortesía en los correos electrónicos y, principalmente, en las estrategias utilizadas en las situaciones ficticias planteadas.

En relación con la (des)cortesía en los correos electrónicos, debemos diferenciar entre quienes respondieron atendiendo a la particularidad del medio (escrito) y quienes conceptualizaron la (des)cortesía en términos similares al sentido amplio. Este aspecto, mencionado en una de las respuestas del THS, produce la aparición de categorías que se vinculan con la adecuación del *lenguaje, redacción, vocabulario* y cuestiones relativas al género discursivo como la presencia de *agradecimientos y fórmulas de saludo y despedida*. La consideración del fenómeno del lenguaje no debería ser privativo de un medio escrito, ya que en toda interacción el código lingüístico entra en juego: sin embargo, se pone de manifiesto la necesidad de hacer un esfuerzo extra para evitar malentendidos, para ser más formal e incluso para ser *claros*. Además, en la muestra de Argentina, aparecen menciones a los tiempos de respuesta como estrategias de cortesía. En el ejemplo 1 se recuperan algunas de las respuestas dadas por los estudiantes donde se ilustra lo anteriormente mencionado. En el ejemplo 2, se recuperan respuestas dadas para la pregunta sobre si se adecuaba la escritura según el destinatario del correo electrónico.

Ejemplo 1

	<i>¿Qué es ser cortés en el correo electrónico? ¿Qué es ser descortés por correo electrónico?</i>
Femenino-18 años-“U2” ⁸	1- Es ser educado y tratar con respeto a la persona a la cual te estás dirigiendo en el correo electrónico. 2- Es ser grosero con la persona a la cual te estás dirigiendo por correo. (Aunque en el contexto en el que está hecha la pregunta, supongo que se referirá a una cortesía dirigida más a escribir y expresarse bien en un correo electrónico).
Masculino-18 años-“U2”	Ser cortés es saber adecuarse a la situación, es decir, en contextos más formales hablar correctamente y con un vocabulario rico y en contextos más familiares se utiliza un lenguaje y una jerga más informal.
Masculino-22 años-“U2”	Hay que ser siempre cortés, da igual el medio en el que te encuentres. En el correo electrónico, es difícil interpretar el tono con el que te diriges, así que se debería siempre hablar con respeto para evitar problemas.
Femenino-53 años-“U1”	Ser cortés es contestar a la brevedad. Ser descortés es no contestar o bien contestar con un: ok.
Femenino-28 años-“U1”	Es adecuar el vocabulario y las fórmulas de cordialidad de acuerdo al tema del mensaje, a la confianza e investidura del destinatario. Ser descortés es emplear registros familiares e informales en situaciones que no lo ameritan.
Masculino-20 años-“U1”	La cortesía en los correos electrónicos consiste en mostrar respeto a la otra persona, utilizar un lenguaje formal y adecuado al contexto. Además de una buena redacción y ortografía. Ser descortés implicaría el uso de lenguaje soez, insultos o hablar de temas que podrían ofender al destinatario.

Ejemplo 2

	<i>¿Tienes/tenés en cuenta cómo escribes/escribís un correo electrónico según quién sea el destinatario?</i>
Masculino-20 años-“U2” ^a	Sí, intento ser amable y más estricto con profesores o profesionales para que "me tomen en serio".
Femenino-18 años-“U2”	Porque es necesario mantener el nivel de cercanía que tendrías con esa persona en la vida real, si es un amigo utilizó un lenguaje más coloquial sin tantas formalidades; si es, por ejemplo, un profesor intento que sea más formal.”
Femenino-18 años-“U2”	Si. Porque no es lo mismo escribir a un amigo (con el que hay confianza y te puedes permitir ciertos tratos) que con una persona a la que no conoces
Femenino-22 años-“U1”	porque me parece que no es la misma la manera de dirigirse a un profesor, por ejemplo, que a un amigo. Debido a la posición en la que se encuentra, y el ámbito por el cual se mantiene la comunicación (académico, formal, etc).

⁸ En cada ejemplo se anota, al margen izquierdo, las características sociolingüísticas y lugar de procedencia de los encuestados. En primer lugar, si es un estudiante femenino o masculino. En segundo lugar, la edad. En tercer lugar, la institución de pertenencia: “U1” (Argentina) o “U2” (España).

Femenino-18 años-“U1”	Porque la redacción, ortografía y amabilidad en el lenguaje/escritura es una carta de presentación muy importante. Es esencial tener en cuenta todos estos factores.
Femenino-34 años-“U1”	lo tengo en cuenta. Porque si es un amigo soy cortés pero no formal (o trato de serlo) es más fluído y no me cuesta. Si es una redacción de registro formal, se que tengo que redactar diferente, pensar mucho, usar otro vocabulario y la puntuación, es estresante.

Por último, en la Tabla 2 se presentan las categorías emergentes de las respuestas de sobre qué es la cortesía y qué es la cortesía en el correo electrónico para Argentina y España. Como se observa, las respuestas varían entre comunidades y según sea en sentido amplio (asociado con la educación, amabilidad y respeto) o en relación con un género discursivo particular (asociado a la redacción y a una adecuación del lenguaje).

Tabla 2. Conceptualización de la cortesía en sentido amplio y en el correo electrónico en Argentina y España

	Cortesía en sentido amplio		Cortesía en correo electrónico	
	Argentina	España	Argentina	España
Amable	10	12	3	3
Distancia social	3	5	5	1
Buena educación	6	14	1	15
Respeto	11	2	4	2
Normas	6	1	9	3
Adecuación al contexto	5	6	3	3
Claridad			1	3
Redacción/Lenguaje	2		12	11
Agradecimiento			5	6
Respuesta/tiempo de respuesta			4	

4.3. El acto de habla de pedido o petición a través del correo electrónico

La cortesía se comprende, simultáneamente, como “un conjunto de normas sociales, establecidas por cada sociedad, que regulan el comportamiento adecuado de sus miembros, prohibiendo algunas formas de conducta y favoreciendo otras” (Escandell Vidal, 2002, p. 135) y estrategia conversacional (ibíd.), porque “el lenguaje dispone de una serie de mecanismos que los hablantes utilizan con el fin de evitar conflictos entre sus intereses y los de sus interlocutores” (Garrido Rodríguez, 2005).

En vinculación con la imagen del interlocutor, dos tipos de cortesía se distinguen: la valorizante y la mitigadora (Kerbrat-Orecchioni, 1996). La primera, de carácter positivo, tiene por objetivo producir actos corteses en un contexto en el cual no hay riesgo de amenaza para el interlocutor. Por el contrario, la cortesía mitigadora se produce ante un posible riesgo de amenaza para el interlocutor y es de carácter negativo. El acto de habla de pedido o petición se inscribe en un tipo de actividad que puede dañar la imagen del otro y, por tanto, se suele producir acompañado de diferentes mecanismos de cortesía. Dentro de la clasificación propuesta por Leech (1986), los actos de pedido/petición se alinean con la función competitiva, es decir, las estrategias de cortesía resultan necesarias para “reducir la discordia latente en toda competencia (ordenar, preguntar, pedir, rogar)” (Ferrer & Sanchez Lanza, 2002, p. 15).

Cortesía y atenuación lingüística son categorías pragmáticas que refieren, por un lado, a una actividad social y, por otro, a una actividad lingüística (Albelda & Briz, 2010). La cortesía estratégica presenta una doble vertiente: agradadora/valorizante o atenuadora/mitigadora (Bravo, 2005). En el primer caso, el enunciado se acerca al interlocutor. En el segundo caso, el hablante se aleja del enunciado para mitigar la amenaza a la imagen del interlocutor y, en ocasiones, a la propia.

El análisis de las situaciones ficticias expone la relación que hay entre la conceptualización de la cortesía (véase *Supra*) y las formas en que estas estrategias señaladas emergen en las situaciones que se plantean. A continuación, presentamos una síntesis de los fenómenos correspondientes a las estrategias pragmáticas relevadas en los correos electrónicos redactados por los encuestados ante cada una de las situaciones ficticias. Luego, se analiza la variación detectada según el ámbito de uso y el destinatario del mensaje

1) *Fuiste a visitar a tu mejor amigo y olvidaste el teléfono en su casa. Escribe/escribí un correo para pedirle que te lo devuelva.*

En esta situación planteada, algunos estudiantes respondieron que, a pesar de no tener su teléfono móvil, no enviarían un correo electrónico a un amigo. La imposibilidad de conectarse a aplicaciones de MI sin el teléfono, nos hizo suponer que el correo podría presentarse como una alternativa comunicativa. La situación intentó que, ante la ausencia del móvil, apareciera otro dispositivo frecuente (la computadora) y otra plataforma de interacción propia de este último aparato. Llamativamente, un encuestado de cada institución señaló que *le llamaría de otro teléfono* aunque quienes no estaban de acuerdo con esta propuesta de escritura, simplemente dejaron en blanco. De hecho, los porcentajes aquí presentados (Tabla 3) corresponden a los fenómenos relevados sobre las respuestas válidas a las situaciones ficticias (44 para el caso de la U2, 26 para el de U1 en esta pregunta).

En las respuestas de los hablantes de español de Río Negro se registran mayor cantidad de fenómenos asociados a las estrategias pragmáticas del estilo electrónico (Cantamutto, 2018) respecto a los hablantes del español de Castilla. El estilo del español peninsular, asociado a un estilo directo (Briz, 2004), solo es un poco más elevado respecto de las partículas de cortesía (*por favor* y *gracias*), emojis y la presencia de *otras estrategias de atenuación*. En esta categoría se incluyen uso de justificaciones, desarmadores, partículas atenuadoras y

actos reparadores. En tal sentido, los españoles utilizan mayores estrategias de cortesía negativa.

Tabla 3. Presencia de estrategias pragmáticas en actos de pedido/petición a amigos a través de correo electrónico en Argentina y España

	“U1”	“U2”
Vocativo	85%	77%
Saludo	85%	50%
Despedida	46%	32%
Agradecimiento	23%	27%
Por favor	15%	18%
Acto de habla indirecto	62%	64%
Alargamientos	31%	27%
Emoji	15%	18%
Otras estrategias de atenuación	8%	32%
Firma/ presentación	8%	5%

2) *Tienes/tenés que entregar un trabajo escrito, pero no estás seguro/a de su fecha de entrega. Escribe/escibí un correo al profesor para consultarle por el día y hora de envío.*

La situación ficticia planteada no presentó mayores inconvenientes para los estudiantes aunque mermaron las respuestas de los estudiantes de la U2 (38) y ascendieron las del U1 (38). En primer lugar, se detecta un aumento del saludo de inicio en esta díada respecto al pedido o la petición a un amigo pero este incremento, más notorio en la U2, presenta además otro rasgo característico del correo electrónico académico: la variación entre *hola* y *buen día*. Un gran número de estudiantes, en el afán de utilizar un registro más formal, optan por los saludos que presentan una dimensión temporal. Sin embargo, si bien en situaciones de interacción cara-a-cara el uso de *buen día/buenas tardes/buenas noches* se pondera como propio de un registro formal, en la interacción por correo electrónico no es adecuado. Este tipo de saludo presupone que el destinatario leerá el correo electrónico en un período breve, en consonancia con la idea subyacente a los THS de que los correos del ámbito académico deben responderse en menos de 12 horas.

Este uso opera de modo similar al uso de *gracias* antes de que el interlocutor realice lo solicitado, el acto cortés del saludo se transforma en una potencial imposición sobre el interlocutor. El agradecimiento acompañando el acto de pedido o petición se presenta en un número elevado de respuestas de los THS, en general, no como partícula de cortesía sino dentro de expresiones más complejas (*agradezco de antemano, desde ya muchas gracias, le agradezco su respuesta*) e, incluso, expresiones de cortesía negativa que reparan la *molestia* ocasionada: *gracias por su atención*, registrado en ambas muestras. Mientras que la

expresión de *gracias* acompañando el acto de habla de pedido/petición presupone que el interlocutor realizará dicha acción (y, de hecho, se suele colocar acompañado de la forma *de antemano*), el anclaje temporal de correo electrónico da cuenta de que la interacción se ubica la interacción dentro de un polo de mayor sincronía.

La presencia de fórmulas de saludo de despedida también es un rasgo que acerca el correo electrónico académico a un *registro formal, redacción cuidada* o similares aspectos que señalaron los hablantes como estrategias ante la pregunta de qué la cortesía en el correo electrónico. Si bien no presenta una variación significativa en la muestra de la “U2” respecto a la interacción entre amigos, este aspecto sí se considera relevante en la muestra del “U1” cuya presencia es muy elevada (79%).

Tabla 4. Presencia de estrategias pragmáticas en actos de pedido a profesores a través de correo electrónico en Argentina y España

	“U1”	“U2”
Vocativo	95%	42%
Saludo	95%	84%
Despedida	79%	37%
Agradecimiento	53%	74%
Por favor	5%	16%
Acto de habla indirecto	79%	100%
Alargamientos		
Emoji	5%	
Otras estrategias de atenuación	37%	58%
Firma/ presentación	37%	42%

3) *Tienes/tenés que presentarte a una convocatoria de beca/ puesto. Escribe/escribí un correo a la secretaria de la facultad/departamento para solicitar información.*

En las respuestas de esta situación comunicativa en el ámbito académico se observa la influencia de la variable *distancia social*. Al redactar un correo electrónico a un docente, es posible que algunos rasgos del registro formal estén matizados a partir del conocimiento mutuo docente-estudiante (principalmente en el U1, Universidad de Comahue), que ubica a la díada en el polo de +solidaridad. En general, los estudiantes no conocen al personal administrativo y, por lo tanto, se pasa del uso del pronombre de tratamiento de confianza *tú/vos* al *usted*, de fórmulas de tratamiento nominales en función vocativa como *profe/profesora* + nombre de pila, formas de mayor respeto en tratamiento formales (Rigatuso, 2000) como *Sra. Secretaria/ Secretaria Académica/ Departamento de...+ usted, Estimados + usted*.

La forma predilecta para aumentar la indirección del acto de habla en ambas muestras es el uso del condicional o del subjuntivo en expresiones como *quería/quisiera + pedir/solicitar*

junto con el uso de oraciones interrogativas, tal como se ve en los siguientes ejemplos: *quería pedir información...*, *quería solicitar información...*, *quisiera obtener información...*, *quisiera que me enviaran...*, *quisiera saber si pueden facilitarme información...*, *¿me podrían enviar información...?*, *¿me podría enviar información...?*

El escaso repertorio de formas de cortesía para el registro formal produce que los estudiantes opten por el uso de expresiones de despedida al inicio (véase ejemplo 3). Tal como sucede en la díada docente-estudiante, en la interacción con el personal administrativo predomina la utilización de fórmulas de saludo de inicio con marcación temporal, como *buenos días* e, incluso, *buenas tardes* y *buenas noches*. Por otra parte, en dos ocasiones los estudiantes incluyen un saludo informal como *hola* como forma de apertura.

Ejemplo 3

	3) Tienes que presentarte a una convocatoria de beca/ puesto. Escribe un correo a la secretaria de la facultad/departamento para solicitar información.
Masculino- 21 años- "U2"	Saludos. ¿Me podría dar información acerca de las becas 2017? Espero su respuesta.

Por último, cabe señalar dos aspectos relacionados al cierre de los correos electrónicos en esta díada. En los mensajes que incluyen un acto de pedido/petición para el personal administrativo se detecta un aumento de expresiones de agradecimiento (principalmente, en el muestra de Argentina) y una disminución de las fórmulas de despedida. Esto se debe a que, de forma similar a lo que ocurre en la interacción dentro del ámbito laboral en los SMS, la expresión *gracias* (con sus variantes) desplaza a otras expresiones de saludo frecuentes en el registro formal. Una hipótesis para explicar esta preferencia es la noción de *par de adyacencia*: la interacción no está completa hasta que no se produzca una respuesta.

Tabla 5. Presencia de estrategias pragmáticas en actos de pedido/petición a personal administrativo a través de correo electrónico en Argentina y España

	"U1"	"U2"
Vocativo	40%	8%
Saludo	70%	85%
Despedida	60%	15%
Agradecimiento	90%	77%
Por favor		
Acto de habla indirecto	80%	85%
Alargamientos		
Emoji		
Otras estrategias de atenuación	50%	8%
Firma/presentación	50%	8%

4) *Estuviste enfermo y necesitas unos apuntes que ninguno de tus amigos tiene. Escribe un correo a un compañero de clases con quien no tienes mucho trato para pedirselos.*

La última de las situaciones ficticias se ubica en una relación de +solidaridad, - poder en el ámbito académico: realizar un pedido/petición a un conocido. En estas situaciones, similar al pedido a un amigo, prima el uso de *otras estrategias de atenuación* (justificaciones, principalmente) para explicar el motivo por el cual se acude a una persona a la cual no se le solicitaría, en principio, los apuntes de clase. Las justificaciones se acompañan de expresiones reparadoras de cortesía negativa como *ya sé que es comprometido, pero me dejarías tus apuntes? Yo te los pago si hace falta..., Escribe por acá para ponernos de acuerdo y poder coordinar donde y cuando los paso a buscar...*

Tal como sucede en las otras situaciones ficticias planteadas, la muestra de Argentina registra mayor cantidad de estrategias pragmáticas que la de España. Los hablantes del U1 utilizan en las aperturas fórmulas nominales en función vocativa (generalmente, el nombre de pila completo) y fórmulas de saludo propias del registro informal (*hola, buenas, ¿cómo estás?*). En las instancias de cierre, se detectan saludos con cierto grado de formalidad como *cariños y saludos*.

Tabla 6. Presencia de estrategias pragmáticas en actos de pedido/petición a compañero de clases a través de correo electrónico en Argentina y España

	“U1”	“U2”
Vocativo	81%	47%
Saludo	94%	76%
Despedida	63%	24%
Agradecimiento	56%	59%
Por favor	13%	12%
Acto de habla indirecto	100%	88%
Alargamientos		18%
Emoji	13%	18%
Otras estrategias de atenuación	75%	76%
Firma/presentación	13%	35%

5. COMENTARIOS FINALES

En estas páginas hemos repasado algunos de los posibles aspectos lingüísticos que deben considerarse en el momento de estudiar las estrategias pragmáticas que los hablantes ponen en funcionamiento para alcanzar sus metas comunicativas. A partir de ellos podemos concluir que los estudiantes de cada una de las instituciones encuestadas presentan un estilo comunicativo diferenciado que, sin embargo, mantienen mayores rasgos de cercanía en las interacciones hacia docentes que hacia el personal administrativo, y hacia amigos que hacia compañeros de universidad.

En términos generales, los estudiantes del U1 utilizan mayor cantidad de estrategias de mitigación que los estudiantes de la U2 salvo en la díada docente-estudiante. La situación comunicativa que presenta mayor diferencia corresponde a nuestro foco de interés: en los correos electrónicos a docentes, los encuestados de la Universidad de Valladolid presentan acumulación de estrategias de cortesía respecto a la otra muestra. Estos resultados presentan algunas diferencias respecto a lo obtenido en investigaciones previas que comparan el español peninsular con otras variedades del español e, incluso, con el inglés británico (Ballesteros-Martín, 2002). Tal vez podría apuntarse cierta inseguridad lingüística en estos estudiantes, que justificaría la acumulación de formas corteses, incluso por encima de lo que resulta común en una determinada variedad lingüística.

Por otra parte, en relación con las expresiones utilizadas, los hablantes del español de Castilla utilizan la fórmula *gracias de antemano* y, en cambio, los hablantes de español de Río Negro usan el equivalente *desde ya muchas gracias*. En el registro formal se detecta menor variación de expresiones frasales de cortesía que en el registro informal.

Por último, un aspecto que merece atención es la presencia de verbos performativos en la escritura de correos electrónicos académicos como estrategia pragmática. Un mecanismo de atenuación frecuente en ambas muestras es la utilización de la expresión *(te/le) escribo para*. De esta manera, sobre el acto de habla de pedido o petición se realiza un doble recurso de indirección: por un lado, el acto de habla principal es el de escribir y, por otro, se añaden otras estrategias de atenuación (uso de subjuntivo, condicional, cambio de modalidad, etc.).

En síntesis, la aplicación de THS nos ha permitido explorar las estrategias corteses empleadas por estudiantes argentinos y españoles en relación con la formulación de actos de pedido/petición. Hemos identificado sus perfiles de usuario, así como sus expectativas, ritmos y propósitos de los intercambios. Estos datos ofrecen posibilidades de aplicación en la mejora de las estrategias comunicativas entre alumnos y profesores. Por un lado, la necesidad de ampliar el repertorio de fórmulas de saludo y despedida en el registro formal a fin de evitar posibles problemas de adecuación de los enunciados. Por otro, conducir a los estudiantes al reconocimiento de las estrategias pragmáticas que utilizan en relación a los aspectos que consideran propios de la cortesía en sentido amplio y, en particular, en relación con el correo electrónico.

Referencias bibliográficas

- Albelda, Marta y Antonio Briz. 2010. Cortesía y atenuantes verbales en las dos orillas a través de muestras orales. En Miladros Alenza Izquierdo & José María Enguita Utrilla (eds.) *La lengua española en América: normas y usos actuales*, 237–260. Valencia: Universidad de Valencia.
- Betti, S. 2013. “Hola profel!” ¿Son corteses los jóvenes en el correo electrónico? Estudio de mensajes virtuales españoles e italianos (enseñanza y aprendizaje de la pragmática de una lengua extranjera). *RESLA* 26: 67–89.

- Boretti, Susana. 2000. Variación lingüística, variación cultural e identidad, en el discurso de la cortesía. *Cuadernos Del Sur, Letras* 30: 113–137.
- Boretti, Susana (2003). Cortesía, imagen social y contextos socioculturales en la variedad del español de Rosario, Argentina. En Diana Bravo (ed.), *Actas del Primer coloquio del Programa EDICE: La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablante*, 110–120. Estocolmo: EDICE.
- Bravo, Diana. 2005. *Estudios de la (des)cortesía en español: categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Estocolmo/Buenos Aires: Stockholms universitet.
- Briz, Antonio. 2004. Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación. En Diana Bravo & Antonio Briz (eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, 67–93. España: Ariel.
- Cantamutto, Lucia. 2018. *Estrategias pragmáticas de la comunicación por SMS en español bonaerense*. Buenos Aires: Universidad Nacional del Sur.
- Cantamutto, Lucia & María Agustina Arias. 2016. SMS en la enseñanza de la lengua: micrcontenidos lingüísticos en contexto. *Estudios de Lingüística Aplicada* 34, 64: 151–178.
- Cantamutto, Lucia & Cristina Vela Delfa. 2016a. El discurso digital como objeto de estudio: de la descripción de interfaces a la definición de propiedades. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales* 69: 296–323.
- Cantamutto, Lucia & Cristina Vela Delfa. 2016b. Recursos multimodales con función evaluativa en la mensajería instantánea. En Mabel Giammatteo & Alejandro Parini (eds.), XV Congreso de la Sociedad Argentina de Lingüística. Panel: Aspectos de la evaluación en los entornos de comunicación digital. Bahía Blanca.
- César Vera, Yalena Carolina. 2015. La ciber-atenuación en el ámbito académico universitario, en Venezuela y en Chile. *Textos En Proceso* 1, 2: 53–75.
- Duranti, Alessandro 1986. Framing discourse in a new medium: openings in Electronic Mail. *The Quarterly Newsletter of the Laboratory of Comparative Human Cognition* 8, 2: 64–70.
- Escandell Vidal, María Victoria. 2002.. *Introducción a la pragmática*. Barcelona: Ariel.
- Ferrer, María Cristina & Carmen Sanchez Lanza. 2002. *Interacción verbal. Los actos de habla*. Rosario: UNR Editora.
- García Quijada, María de los Ángeles, Vicente González & Carmen Ramos. 2010. Modelos de interacción de entornos virtuales de aprendizaje. *Tonos Digital: Revista Electrónica de Estudios Filológicos*, <https://www.um.es/tonosdigital/znum19/secciones/estudios-11-entornosvirtuales.htm>
- Garrido Rodríguez, María del Camino. 2005. Cortesía y actos de habla en la enseñanza de E/LE. *Actas ACELE XVI*, 308–317.
- Georgakopoulou, Alexandra & Tereza Spilioti. 2015. *The Routledge handbook of language and digital communication*. London: Routledge.
- Goffman, Erving. 1981. *Forms of talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

Gumperz, John y Dell Hymes, Dell. 1972. *Directions in sociolinguistics: The ethnography of communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Hernández-Flores, Nieves. 2002. Los tests de hábitos sociales y su uso en el estudio de la cortesía: una introducción. En Diana Bravo (eds.), *Actas del Primer coloquio del programa EDICE “La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes”*, 186–197. Estocolmo: EDICE.

Herring, Susan. 2015. New frontiers in interactive multimodal communication. In A. Georgopoulou & T. Spilloti (eds.), *The Routledge handbook of language and digital communication*. London: Routledge.

Hershkovitz, Arnon & Alona Forkosh-Baruch. 2017. Teacher-Student Relationship and Facebook-Mediated Communication: Student Perceptions. *Comunicar: Revista Científica Iberoamericana de Comunicación y Educación* 25: 91–101.

Julián, Gisele. 2015. *Interacción comunicativa en español bonaerense: manifestaciones y percepciones de la (des)cortesía en puestos de atención al público en instituciones*. Tesis doctoral. Bahía Blanca: Universidad Nacional del Sur.

Kerbrat-Orecchioni, Catherine. 1996. *La conversation*. Paris: Seuil.

Kerbrat-Orecchioni, Catherine. 2007. La “Cyberpolitesse” 1: formes de l’adresse, ouverture et clôture dans les courriers électroniques. *Estudis Lingüístics XII*. 35–56.

Leech, Geoffrey. 1986. *Principles of Pragmatics*. Singapore: Longman.

López Alonso, Covadonga. 2003. El correo electrónico. En Covadonga López Alonso & Arlette Séré (eds.), *Nuevos géneros discursivos: los textos electrónicos*. Madrid: Biblioteca Nueva.

Medrano, Jorge. 2005. *Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas*. En Jorge Murillo Medrano (ed.), *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE*. Costa Rica: EDICE.

Melero Campos, Isabel. 2013. Las estrategias de cortesía en la interacción escrita por correo electrónico en E/L2 para inmigrantes. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada a La Enseñanza de Lenguas* 13: 725–734.

Necuzzi, Constanza. 2015. Conectar igualdad, la política de inclusión del Estado argentino. Reflexiones sobre la escolarización del siglo XXI. En Lucia Cantamutto, Gimena del Río Riande & Gabriela Striker (eds.), *Las humanidades digitales desde Argentina. Tecnologías, Culturas, Saberes*. 273–282. Buenos Aires: FyL-UBA.

Níkleva, Dimitra. 2018. Markers of politeness and impoliteness in student-teacher interaction in the discourse genre of emails. *Revista Signos* 51, 97: 214–235.

Níkleva, Dimitra, & Pilar Núñez-Delgado. 2013. El correo electrónico como género discursivo: percepciones y habilidades para su composición en estudiantes universitarios. *RESLA* 26: 385–407.

Rigatuso, Elisabeth. 2000. «Señora (...) ¿No tenés más chico?» Un aspecto de la pragmática de las fórmulas de tratamiento en español bonaerense. *Revista Argentina de Lingüística* 16: 293–344.

Robles Garrote, Patricia. 2014. Propiedades contextuales del discurso académico-científico: la conferencia y sus variantes. *Sintagma* 26: 119–131.

Thurlow, Crispin y Kristine Mroczek. 2011. *Digital Discourse. Language in the New Media*. New York: Oxford University Press.

Vela Delfa, Cristina. 2002. Un nuevo prototipo textual: el correo electrónico. *Interlingüística* 13, 3: 447–465.

Vela Delfa, Cristina. 2007. *El correo electrónico: el nacimiento de un nuevo género*. Universidad Complutense de Madrid.

Vela Delfa, Cristina. 2016. Una aproximación al correo electrónico desde una perspectiva diacrónica: evolución y asentamiento de un género discursivo. *Cadernos de Linguagem E Sociedade* 17, 2: 55–78.

Vela Delfa, Cristina. 2018. Organización y estructura de los mensajes de correo electrónico: las unidades del discurso y su aplicación al análisis de las interacciones digitales. *Tonos Digital: Revista Electrónica de Estudios Filológicos*.
<http://www.tonosdigital.com/ojs/index.php/tonos/article/view/1897>

Vela Delfa, Cristina & Lucia Cantamutto. 2015a. Methodological approach to the design of digital discourse corpora in Spanish. Proposal of the CÓDICE Project. In *7th International Conference on Corpus Linguistics: Current Work in Corpus Linguistics: Working with Traditionally-conceived Corpora and Beyond (CILC 2015)* Vol. 198: 494–499.

Vela Delfa, C., & Lucia Cantamutto. 2015b. Problemas de recogida y fijación de muestras del discurso digital. *CHIMERA. Romance Corpora and Linguistic Studies* 2: 131–155.

Yus, Francisco. 2007. *Virtualidades reales. Nuevas formas de comunidad en la era de internet*. Alicante: Universidad de Alicante.

Yus, Francisco. 2010. *Ciberpragmática 2.0. Nuevos usos del lenguaje en Internet*. Barcelona: Ariel.