



Descortesía en correos electrónicos de estudiantes universitarios en español

Impoliteness in Spanish university students' emails

PATRICIA SALAZAR-CAMPILLO
UNIVERSITAT JAUME I/IULMA¹
<https://orcid.org/0000-0003-2643-4790>

Artículo recibido el / *Article received*: 2024-02-01

Artículo aceptado el / *Article accepted*: 2024-09-03

RESUMEN: El objetivo de este estudio a pequeña escala es analizar las marcas de descortesía de correos electrónicos reales con alto grado de imposición enviados por estudiantes universitarios a su profesora. Los resultados revelan que en la estructura del mensaje tiende a omitirse la identificación del estudiante, se prioriza el uso de tú frente a usted y se usan tanto pretéritos imperfectos y condicionales para mitigar la imposición como formas más directas (imperativos) que no la mitigan. Es notable la presencia de errores tipográficos y ortográficos así como un empleo profuso de signos de puntuación. Estas marcas resultan en correos con un marcado tono informal y poco respetuoso teniendo en cuenta que son mensajes de primer contacto y que la petición es altamente impositiva. Por ello, se incide en la necesidad de alfabetizar al estudiantado universitario en la redacción de correos más deferentes para evitar posibles reacciones negativas del profesorado. Además, es necesario que el estudiantado desarrolle su conciencia pragmática en interacciones asimétricas marcadas por relaciones de poder o distancia social.

Palabras clave: descortesía, correo electrónico, imposición, peticiones.

¹ Quisiera agradecer la financiación recibida del proyecto PID2020-117959GB-I00 (MCIN/AEI710.13039/501100011033) así como del proyecto de la Generalitat Valenciana AICO/2021/310 y de Projectes d'Innovació Educativa de la Unitat de Suport Educatiu de la Universitat Jaume I (51020/24).

ABSTRACT: The aim of this small-scale study is to analyse the impoliteness markers in authentic emails with a high-imposition request sent by university students to their professor. The results reveal that in the email structure the student's identification tends to be omitted, students opt for *tú* versus *usted* and past and conditional tenses are used to mitigate imposition together with more direct forms (imperatives) which do not mitigate it. It is remarkable the presence of typographical and orthographical mistakes together with an overuse of punctuation. These impoliteness markers result in overly informal and disrespectful emails, taking into account they are first-contact highly-impositive emails. For this reason, there is a need to teach university students how to write more deferent emails in order to avoid possible negative reactions on the professors' part. Moreover, students need to develop their pragmatic awareness in asymmetric interactions in which power or social distance relationships are at stake.

Key words: impoliteness, email, imposition, requests.

1. INTRODUCCIÓN

El estudio del lenguaje en Internet desde un punto de vista pragmático (o ciberpragmática, término acuñado por Yus, 2001) viene realizándose ya desde hace más de dos décadas, debido al creciente uso de esta forma de intercambio de información. En este sentido, y en el ámbito universitario, el correo electrónico se ha erigido como el medio de comunicación más utilizado entre estudiantado y profesorado (Hashemian y Farhang-Ju, 2019), llegando incluso a sustituir las tutorías presenciales. Este medio ha sido definido como híbrido (Crystal, 2006; Yus, 2001) al presentar rasgos escritos (por ejemplo, la similitud con el formato epistolar) y orales, como la espontaneidad en la redacción del correo. Estas características orales pueden resultar en un tono descortés, un lenguaje demasiado directo, saludos inapropiados, uso de abreviaturas o presencia de errores ortográficos y/o gramaticales (Biesenbach-Lucas, 2007).

El uso extensivo de esta forma de consulta en el ámbito académico ha derivado en multitud de investigaciones sobre las estrategias utilizadas al dirigirse al profesorado (Alcón-Soler, 2013), las fórmulas de tratamiento (Salazar-Campillo, 2023), y las secuencias de apertura y cierre (Bou-Franch, 2011), entre otras variables. Una parte de estas investigaciones sugiere que el alumnado no tiene en cuenta los componentes pragmalingüísticos (es decir, la selección de estructuras lingüísticas para la realización de un determinado acto de habla) o sociopragmáticos (uso de los actos de habla en un contexto social específico) necesarios para dirigirse de un modo cortés y apropiado al realizar peticiones a sus profesores/as. En vista de estos resultados, últimamente también se ha estudiado la percepción por parte del profesorado de correos inapropiados. Los resultados de Savić (2018) muestran que la falta de secuencias de apertura y un insuficiente grado de mitigación afecta negativamente la percepción de los correos. En contraposición, Haider y Zandi (2022) demuestran que existen varios factores, como el género del profesorado y su antigüedad en la universidad, que conllevan una mayor tolerancia frente a correos demasiado directos o abruptos.

Si bien el estudiantado puede cometer errores pragmáticos al dirigirse a su profesorado en su lengua extranjera por carencias sociopragmáticas o

pragmalingüísticas, o por transferencia negativa de fórmulas de su lengua materna, cabe considerar que al menos cuando escriben correos en su lengua la posibilidad de tales errores disminuya. La cuestión es que cuando la lengua no es problema en la comunicación entre interlocutores «se suele pasar por alto que también han de considerarse los códigos pragmáticos», conforme asevera Robles (2020: 728). Así pues, el presente estudio pretende arrojar luz sobre la competencia pragmática de estudiantes universitarios al enviar correos electrónicos a su profesorado en su lengua materna (español peninsular). Más concretamente, nos centramos en las marcas de descortesía (definida por Vivas y Ridao (2015: 221) como «aquellos comportamientos que dañan y ofenden la imagen del destinatario o interlocutor») presentes en cinco correos elegidos a tal propósito que pueden llegar a ser representativos de falta de deferencia hacia el receptor en el contexto académico.

2. DESCORTESÍA EN LOS CORREOS ELECTRÓNICOS EN EL CONTEXTO UNIVERSITARIO

Debido a las variables de poder y distancia social (Brown y Levinson, 1978), la relación que se establece entre estudiantado y profesorado es asimétrica y, por tanto, se requiere un nivel de cortesía y respeto por parte de los/las estudiantes, especialmente en los correos electrónicos con alto grado de imposición (Félix-Brasdefer, 2012). Aunque «por mucho que se esfuerce el profesor de mostrarse cercano a sus estudiantes y de no intimidarlos» (Dumitrescu, 2008: 442), esta asimetría es evidente especialmente en los correos que incluyen solicitudes como retroalimentación sobre tareas, cambio o extensión de plazos de entrega o solicitudes de cartas de recomendación, ya que dichas peticiones pueden ser percibidas como amenazantes y poner en peligro la imagen del receptor. Como apunta Laborda (2012: 3), el correo electrónico puede ser revisado antes de ser enviado, con lo que se consigue «pulcritud en el conjunto y da una sensación de atención y respeto al destinatario». De igual manera, la falta de respeto puede también venir definida por el uso del tuteo hacia el profesorado, resultando en correos demasiado informales. Por ejemplo, según Salazar-Campillo (2023), en el 50% de correos de primer contacto que incluían solicitudes el estudiantado usó el pronombre «tú», una informalidad que aumentó significativamente en los correos posteriores enviados por los/las estudiantes tras la contestación de la profesora. A mediados de los 90, Blas-Arroyo (1994-1995) ya apuntó al hecho de que se empezaba a desdibujar la distinción entre cortesía y descortesía en favor de mayor simetría entre los interlocutores, resultando en una reducción de la distancia social. Estudios posteriores han constatado este giro hacia una relación más igualitaria entre profesorado-estudiantado. Por ejemplo, Félix-Brasdefer (2012) evidenció que en correos de inglés como L1 y en español como L2, el saludo constaba de tan solo una palabra (Hola/Hello) en detrimento de un saludo más formal del tipo Hola, Profesor/a o Dear Professor. A su vez, Lorenzo-Dus y Bou-Franch (2013) en su estudio sobre correos escritos en español peninsular y en inglés británico revelaron una tendencia hacia la informalidad en los saludos, aunque no fue así en las secuencias de cierre. Esta tendencia fue corroborada por Betti (2013) en su análisis de un corpus de correos en español peninsular de estudiantes universitarios, al encontrar un tono informal en los saludos y un tuteo extendido en los correos de estudiantes universitarios.

Como hemos comentado anteriormente, un correo electrónico puede ser revisado y editado tras su redacción, ya que se trata de un medio de comunicación asíncrono. En este sentido, y a fin de mostrar respeto al receptor, la presencia de errores gramaticales, tipográficos u ortográficos deben ser evitados (Patrama, 2019). Este hecho también aplica a la organización del correo, ya que, según afirman Hashemian y Farhan-Ju (2019), para que un correo sea respetuoso y apropiado, debe tener un formato distribuido en saludo, cuerpo del mensaje y un cierre adecuado. Asimismo, la presencia o ausencia del Asunto en el correo, con la inclusión de información relevante, puede desembocar en un mensaje más o menos formal. En palabras de Crystal (2006: 102), el Asunto constituye «a critical element in the decision-making over what priority to assign to it or whether to open it at all». En el caso de los saludos y los cierres, su ausencia podría causar un error pragmático al considerarse expresiones que son vitales para construir y mantener relaciones (Rodríguez-Velasco, 2023). No obstante, en el contexto académico, la percepción que pueden tener los/las estudiantes y el profesorado puede ser distinta, y la mera presencia de saludos y cierres no presupone mayor deferencia hacia el profesorado, puesto que estos elementos deben adecuarse al grado de imposición y mostrar adecuación lingüística (es decir, competencia pragmalingüística) por parte del estudiantado para evitar ser descorteses. Todo ello sin olvidar que estudios recientes (Codina-Espurz, 2022) señalan que el estudiantado es consciente del grado de imposición de sus correos, y, aunque tiende a redactar sus mensajes en consecuencia, existen limitaciones pragmalingüísticas y sociopragmáticas incluso en su lengua materna que pueden convertir sus correos en demasiado directos o descorteses. Esta falta de cortesía puede influir negativamente en la percepción del profesor y llevar al rechazo de las solicitudes del estudiantado (Hendriks et al., 2023).

A pesar de que el correo electrónico se ha convertido en una herramienta muy extendida en el contexto universitario, el profesorado no puede dar por hecho que los mensajes que reciben son pragmáticamente adecuados, ya que, en la gran mayoría de los casos, el estudiantado no ha recibido instrucción alguna de cómo redactarlos (Pinilla-Gómez, 2020). En efecto, Níkleva (2018) ya señaló que un gran porcentaje del alumnado en su estudio nunca había recibido instrucción de cómo redactar correos electrónicos en ninguna etapa educativa. Esta falta de instrucción puede inducir al error pragmático ya que algunos correos pueden resultar demasiado coercitivos al no tenerse en cuenta ni el peso de la demanda ni el tiempo y esfuerzo del profesorado para cumplirla (Economidou-Kogetsidis, 2018).

3. EL ESTUDIO

Investigaciones anteriores sobre correos electrónicos auténticos en distintas lenguas (por ejemplo, Economidou-Kogetsidis (2018) con estudiantes griego-chipriotas redactando correos en inglés o Chejnová (2014) con estudiantes checos redactando en checo) revelan un tono demasiado directo que está en desacuerdo con el grado de imposición de la petición. Con estos resultados en mente, el presente estudio pretende examinar la descortesía de cinco correos electrónicos reales escritos por estudiantado en su lengua materna (español peninsular) que incluyen una petición impositiva. Aunque se trata de un estudio a muy pequeña escala, es innegable el valor ecológico del mismo, pues los correos electrónicos constituyen una interacción real entre estudiantado-profesorado con peticiones auténticas, lo que ya subrayó Betti (2013). En este sentido, retomamos la idea expresada por Robles (2020) sobre la existencia de correos

electrónicos escritos en la L1 que incluyen errores pragmáticos, si bien tenemos que reconocer que en la presente investigación examinamos un número de correos muy reducido. A este respecto, nos hacemos eco de las afirmaciones de Mackey y Gass (2007) sobre la dificultad de desarrollar estudios de mayor envergadura cuando se analiza el lenguaje natural y no el recogido mediante tareas de elicitación, como las *Discourse Completion Tasks*, que, aunque ampliamente usadas en estudios pragmáticos, pueden no reflejar un discurso auténtico para una situación en concreto, aunque se obtengan un gran número de datos debido a su facilidad de uso y control sobre las variables.

3.1. PARTICIPANTES Y RECOGIDA DE DATOS

Los cinco correos electrónicos seleccionados para el presente estudio comparten las siguientes características:

1. Fueron escritos espontáneamente por estudiantes universitarios en su lengua materna (español) a una misma profesora.
2. Son correos de primer contacto estudiantado-profesora, es decir, se trata de la primera comunicación entre estos dos interlocutores.
3. Contienen una petición con alto grado de imposición y existe una relación de poder y distancia social entre los interlocutores.

La profesora pidió permiso a los/las estudiantes para usar sus correos con fines de investigación. El estudiantado que no contestó se consideró que había dado su consentimiento tácito, como ha sucedido en anteriores estudios (Savić, 2018).

3.2. ANÁLISIS DE DATOS

Para analizar el grado de formalidad de los correos, la primera marca de cortesía en la que nos centramos es la estructura del correo (presencia o ausencia del asunto, apertura, cierre y firma), siguiendo la tipología establecida por Salazar-Campillo y Codina-Espurz (2018). Aunque algunas voces (Crystal, 2006) argumentan que la presencia de secuencias de apertura y cierre en los correos electrónicos es opcional, otras investigaciones (Bjørge, 2007) remarcan su importancia, al conferir un tono respetuoso del mensaje. En el presente estudio nos adherimos a este hecho, ya que, al tratarse de correos de primer contacto, creemos que deberían mostrar una estructura lo más completa posible, ampliando de este modo estudios anteriores (por ejemplo, Betti, 2013) que se centraron más en las secuencias de apertura y en las de cierre en menor medida.

Junto con la estructura formal del correo, se utilizaron otras cuatro marcas de cortesía apuntadas por Nikleva (2018). Esta autora ofrece un mayor número de marcas que se excluyeron (por ejemplo, el plural de modestia o los diminutivos) debido a que no se dieron en la muestra. Así pues, se analizó a) el uso de tú o usted, puesto que en español peninsular, usted es un pronombre que indica deferencia hacia el interlocutor, b) las expresiones lexicalizadas *Por favor* y *(Muchas) Gracias* para mitigar el grado de imposición de la petición, c) el uso del condicional, pues, por ejemplo, sustituir el imperativo (*Dime cuándo tienes tutorías*) por el condicional (*Me gustaría saber cuándo*

tienes tutorías) es una manera de mitigar la imposición de la petición (Robles, 2020), y d) el uso de emoticonos, excesiva puntuación o la presencia de incorrecciones ortográficas, que pueden convertir un correo en informal y descortés hacia el profesorado que lo recibe.

Se debe tener en cuenta el hecho de que, por sí mismas y en solitario, estas marcas no expresan (des)cortesía, sino que la situación comunicativa y el correo en su conjunto son los elementos que denotan la formalidad de la interacción.

3.3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En esta sección nos centraremos en examinar cualitativamente y correo por correo, las cinco marcas de cortesía anteriormente descritas para discernir cuáles estuvieron presentes o ausentes y cuáles, de este modo, resultaron en correos inapropiados o descorteses.

Correo 1

Asunto: Tutoría

Hola (Nombre de la profesora).

Quería preguntarte si algún día que tengas tutoría podríamos pasarnos (nombre compañera de clase) y yo a ver el examen de (nombre de la asignatura). No pudimos ir a la revisión y al final como tenemos el examen aprobado pues lo dejamos estar, pero nos arrepentimos mucho y sí que nos gustaría verlo.

Podemos ir a verlo? Si no pudieramos lo entenderíamos perfectamente :)

Muchas gracias!

(Nombre y apellido de la estudiante)

En este primer correo la estudiante solicita revisar el examen (en nombre propio y de una compañera). Aunque las estudiantes tienen el derecho a revisar su examen, el hecho de que la fecha de revisión ya ha pasado representa una petición impositiva a la que la profesora no tiene por qué acceder y sobrepasa los derechos de los/las estudiantes. En este sentido, el correo no es oportuno (Laborda, 2012) y excede las obligaciones académicas de la profesora.

Este correo presenta una estructura que incluye el asunto (breve y poco informativo), la apertura informal *Hola* + nombre de pila de la profesora, el cuerpo del mensaje, la fórmula de pre-cierre *Muchas gracias!* y la firma de la estudiante. No hay identificación de la estudiante antes de realizar la petición ni cierre de cortesía (por ejemplo, *Un saludo*, *Saludos cordiales*, etc.). La estudiante se dirige a su profesora de tú (*Quería preguntarte*) e incluye la fórmula de gratitud *Muchas gracias*. El grado de imposición de la petición queda mitigado por el uso del pretérito imperfecto (*Quería preguntarte*) y del condicional (*podríamos pasarnos*). En cuanto al uso de la puntuación, tan sólo hay signo de exclamación o interrogación al final, junto con errores ortográficos (*arrepentimos*) y de acentuación (*pudieramos*). Conforme señala Dumitrescu (2008), el estudiantado excusa el caer en estos dos últimos tipos de errores al carácter rápido de la interacción. En este sentido, se ha argumentado la influencia de otros medios de comunicación altamente utilizados por el alumnado (chats, Whatsapp) como causa de errores ortográficos. A ello se une, en este correo en específico, el uso

del emoticono como estrategia valorizante, siendo una marca de cortesía que resulta muy informal en la interacción estudiantado-profesorado pues no hay relación de cercanía entre el emisor y el receptor, sino un grado de asimetría entre los interlocutores que no conlleva el uso de este tipo de elementos (Robles, 2020).

Correo 2

Asunto: Acceso al (nombre del máster)

Buenas tardes,

Me pongo en contacto con la coordinación del Máster universitario XXX para saber si puedo cursar este máster y, más en concreto, en la modalidad a distancia.

Mi número de teléfono es el XXXX, por si prefieren ponerse en contacto conmigo a través de este medio.

Muchas gracias por su atención y espero su respuesta.
(Nombre y apellidos de la estudiante)

La estudiante solicita una información que se encuentra en la página web institucional del máster en concreto, con lo que se trata de una información fácilmente accesible. A pesar de que se podría considerar que se trata de una petición con bajo nivel impositivo al tan solo pedir información, el correo no parece oportuno ni proporcionado, al pretender que la profesora y coordinadora del máster telefonee a la estudiante para darle la información que necesita. El correo se estructura con el asunto, en el que se informa a qué máster pretende matricularse, la apertura (*Buenas tardes*), el mensaje, la fórmula pre-cierre (*Muchas gracias por su atención*) acompañada de la expresión *espero su respuesta*, que representa cierto grado de coerción hacia la profesora, y se incluye el nombre completo como firma. La estudiante se dirige al receptor de usted (*prefieren, espero su repuesta*), mostrando cortesía, y agradece de antemano la respuesta a su petición mediante la expresión lexicalizada *Muchas gracias*. Asimismo, utiliza condicionales (*si puedo, si prefieren*) como elementos mitigadores de su solicitud. No hay errores ortográficos ni tipográficos, pero el correo resulta, como hemos comentado, altamente impositivo por pedir información sobre algo que está accesible en la página web del máster. A nuestro parecer, excede las obligaciones de la profesora el proveer de toda la información mediante un correo, más aún mediante una llamada telefónica.

Correo 3

Asunto: TFM y prácticas máster

Hola. Soy (Nombre y apellido del estudiante), estudiante del Máster XXX. Hasta ahora esta estudiando el plan antiguo del Máster, cuyas asignaturas empezaban por XXX y ahora estoy con el nuevo plan, por lo que tengo que hacer el TFM y el Prácticum.

Por ahora el prácticum estoy pendiente de hablar con una profesora para hacerlo, pero como me faltaba información no he podido concretarlo. Sé que so 250 horas, pero no se la fecha de comienzo, o si puede ser cuando yo quiera, y demás datos que me pueda preguntar.

Otro tema es que como ya os he comentado anteriormente que tengo que hacer el TFM.

Decidme quien de las dos va a ser mi tutora tanto de TFM como de las prácticas para ir empezndo a preparar ambos.

Gracias por vuestra atención

Un saludo

(Nombre y apellido del estudiante)

En este tercer correo, el estudiante solicita información a dos profesoras sobre el prácticum, que es accesible en la página web del máster. Además, pide que se le informe de la profesora que será su tutora de prácticum y Trabajo Fin de Máster (TFM), algo que también puede comprobar en el Aula Virtual de la titulación. Tras el asunto, que es relevante e informativo, el estudiante saluda y se presenta con su nombre completo, junto con el máster al que pertenece. A continuación, requiere información y utiliza la fórmula pre-cierre *Gracias por vuestra atención* antes del cierre de cortesía *Un saludo*. Finalmente, firma el correo con su nombre completo.

El estudiante se dirige a las profesoras de vosotras (*os he comentado, vuestra atención*). El uso del imperativo (*Decidme*) es altamente descortés y ha sido considerado en estudios previos como impositivo o exigente (Economidou-Kogetsidis, 2016), ya que no se minimiza la imposición. En este correo es resaltable el elevado número de incorrecciones ortográficas (*no se la fecha, quien de las dos*), tipográficas (*Hasta ahora esta, so 250 horas, empezndo*) y de puntuación (ausencia de punto en la fórmula de pre-cierre y coma después de *Un saludo*). En su conjunto, el correo tiene un tono descortés para tratarse de un mensaje de primer contacto estudiante-profesorado con un nivel elevado de imposición.

Correo 4

Asunto: Máster universitario

Buenos días, quería saber si estoy matriculada al máster XXX y no puedo asistir a clase, se puede hacer a distancia??? Y cuando acabe de trabajar, me puedo incorporar a la via presencial??? O por la via que comienzas has de hacer todo el curso????

Hasta cuándo tenemos para anular la matricula al master???? Y cómo he de hacerlo????

Muchas gracias por todo!!!!

(Nombre y apellidos de la estudiante)

Como ocurría en el Correo 2, esta estudiante solicita información que puede encontrar en la página web del máster en el que se matriculó, por lo que no parece oportuno preguntar información que debería conocer de antemano al realizar la matrícula, y resulta impositivo. El correo consta del asunto (muy general, sin explicitar a qué máster se refiere), la apertura (*Buenos días*), una serie de preguntas requiriendo información, la fórmula pre-cierre *Muchas gracias por todo* y la firma con el nombre completo. No hay indicación del uso de tú o usted y se utiliza el pretérito imperfecto (*quería saber*) para mitigar la serie de preguntas para las que solicita información, que se formulan de manera directa y vienen definidas por un uso excesivo de signos de interrogación tan solo al final de las mismas. Además, hay incorrecciones ortográficas en forma de ausencia de acento (*via, matricula*), lo que constituye, a modo general, un

correo muy directo e incluso agresivo, muy cercano en su formulación a un registro más oral.

Correo 5

Asunto: Notas

Buenos días, (Nombre de la profesora).

He visto que he aprobado el examen pero que no me llega la media por no haber entregado la Task 1, podría mandártela esta semana y así me ahorro la recuperación?

Un saludo,

(Nombre del estudiante)

En este correo el estudiante está pidiendo a su profesora que le dé la posibilidad de enviar una tarea entregable y obligatoria (cuyo plazo ya ha terminado) para poder aprobar una asignatura. El nivel de imposición es alto, pues está solicitando que se acepte una tarea cumplido el plazo y excede los derechos de este estudiante. Desde un punto de vista estructural, el correo consta del asunto (de nuevo, muy breve y general), la apertura *Buenos días* acompañada del nombre de la profesora, la petición, el cierre de cortesía *Un saludo* y finaliza con el nombre del estudiante. El correo resulta informal y descortés debido a la ausencia de una fórmula de agradecimiento y el uso de tú hacia la profesora ante una petición tan impositiva. En cambio, el estudiante utiliza el condicional (*podría*) para mitigar de alguna manera su petición. En lo referente a la puntuación, sólo se usa el signo de interrogación al final de la pregunta, omitiéndolo al inicio de la misma. El uso incorrecto de signos de interrogación o exclamación es una marca de informalidad en los correos electrónicos, ya señalada por Betti (2013).

Una vez hemos examinado las marcas de descortesía en cada correo, pasamos a abordar con más detalle cada una de ellas. La estructura general de los correos es la primera marca de cortesía que se ha analizado. A pesar de la opcionalidad de las fórmulas de saludo y cierre en correos de estudiantado universitario a su profesorado y de su gran variabilidad (Rodríguez-Velasco, 2023), en nuestro estudio todos los correos contienen un saludo informal (*Buenos días, Hola*), en línea con Betti (2013) y en dos de ellos se menciona el nombre de pila de la profesora, hecho que puede llegar a ser demasiado directo o informal (Economidou-Kogetsidis, 2015). Sin embargo, como afirma Hernández-Flores (1999), el uso del nombre de pila puede entenderse como reflejo del concepto de confianza y afiliación entre los interlocutores y es una estrategia valorizante (Robles, 2020) que mitiga la petición, aunque quizás en este contexto no resulta apropiado.

Tan sólo en un caso el estudiante se identifica al principio de su mensaje. Ningún correo incluye un comentario amable (o *Pleasantry*) hacia el destinatario, algo que podría hacer el mensaje más formal y deferente hacia la profesora. Tras formular la petición, en cuatro de los cinco correos el/la estudiante inicia la secuencia de cierre agradeciendo a su profesora la atención prestada mediante la fórmula de pre-cierre (*Muchas*) *gracias*, lo que puede presuponer que ésta va a aceptar el cumplimiento de la petición. Esta fórmula de agradecimiento está muy estandarizada y extendida en los correos de petición, como apuntan autoras como Betti (2013) y Robles (2020). En tan sólo dos correos de los cinco analizados encontramos el cierre de cortesía *Un saludo*, a

pesar de que, según afirma Usó-Juan (2022), este elemento enmarcador de cierre es fácil de aprender y utilizar cuando los/las estudiantes han recibido instrucción.

Hay que valorar positivamente la inclusión de la firma en los cinco correos analizados, puesto que así la profesora podía saber qué alumno/a estaba escribiéndole, ya que, como hemos apuntado anteriormente, sólo hay un caso de identificación del estudiante al comienzo del correo. En este sentido, estos correos con firma se alejan de una estructura más dialógica, como puede ser un chat, en el que se puede prescindir de este elemento (Tascón, 2012) y difieren de resultados anteriores que señalan la ausencia de firma (Pinilla-Gómez, 2020).

Hemos considerado el uso de tú o usted como segunda marca de cortesía. Según Hofstede y Hofstede (2005), España posee un índice de distancia de poder bastante elevado (57) en relación con otros países (por ejemplo, Alemania obtiene un 35), lo que significa que se espera cierto grado de respeto y deferencia hacia un interlocutor de más jerarquía, más aún cuando los correos son de primer contacto estudiantado-profesorado. Sin embargo, como hemos indicado anteriormente, Blas-Arroyo (1994-1995) ya apuntaba a un giro hacia una reducción de la distancia social y estudios posteriores centrados en el uso de tú o usted entre estudiantes en correos electrónicos demuestran una preferencia por el pronombre informal (por ejemplo, Betti, 2013), minimizando la distancia social y la asimetría entre los interlocutores en el contexto universitario (Alcón-Soler, 2015; Vela-Delfa, 2018). En nuestro caso, en tres de los cinco correos el/la estudiante se dirige a la profesora de tú, lo que corrobora esta tendencia a una relación más simétrica obviando el grado de poder del profesorado y constituye, de nuevo, una estrategia de cortesía valorizante.

La tercera marca de cortesía es el uso de expresiones lexicalizadas. Como hemos señalado en la estructura de los correos, el uso de (*Muchas*) *gracias* está presente en cuatro de los cinco correos. Se trata de una estrategia mitigadora mediante la cual los/las estudiantes expresan su gratitud por la petición realizada y aún no concedida. Esta expresión de agradecimiento pone en peligro el equilibrio que debe existir entre los derechos del estudiantado y las obligaciones académicas del profesorado, puesto que éste puede no acceder a la petición si lo que se pide es información fácilmente accesible para el estudiantado y que debería haber sido consultada antes de enviar el correo. Al igual que en Nikleva (2018), ningún correo incluyó la expresión *Por favor*, aunque en algunos de nuestros correos la petición resulta ser un favor que la profesora puede conceder.

La elección del tiempo verbal como marca de cortesía es determinante para mitigar el grado de imposición. De este modo, el condicional, como estrategia mitigadora, atenúa la petición frente a formas más directas como el imperativo, aunque esté acompañado de *Por favor*. En nuestros correos, uno de ellos incluyó el imperativo, mostrando descortesía ya que el nivel de poder y jerarquía ha sido ignorado, dando una imagen negativa del/la estudiante (Economidou-Koetsidis, 2015). En este caso, la falta de cortesía y tacto hacia el profesorado resulta de una competencia sociopragmática insuficiente, corroborando estudios anteriores (Pinilla-Gómez, 2020). De igual manera, los errores ortográficos y tipográficos pueden crear una impresión negativa en el profesorado ya que se puede pensar que, en esta comunicación asíncrona, el estudiantado no ha dedicado el tiempo necesario en la redacción del correo o en su revisión (Stephens et al., 2009). El correo 4 resulta llamativo por la profusión de signos de puntuación, al igual que señaló Dumitrescu (2008) en su análisis de correos electrónicos.

Aunque se ha apuntado a que resulta más sencillo ser cortés que descortés (Patrama, 2019), y que el estudiantado puede no ser consciente de que está siendo irrespetuoso incluso en su L1 (Savić, 2018), la interacción estudiantado-profesorado mediante correo electrónico debería definirse por la inclusión de cortesía mitigadora (Albelda y Briz, 2010), de manera que no se obvie la relación desigual entre ambas partes.

4. CONCLUSIÓN E IMPLICACIONES PEDAGÓGICAS

El estudiantado que escribió los correos analizados puede ser considerado como «nativos digitales», en palabras de Prensky (2001), puesto que por su edad han crecido inmersos en las nuevas tecnologías usando un lenguaje digital que puede que su profesorado no comparta y podría ser la causa de la percepción distinta de cortesía en este contexto académico (Economidou-Kogetsidis, 2016). De igual manera, no es ninguna garantía que la inmersión digital se plasme en una adecuación apropiada en la comunicación estudiantado-profesorado, y quizás se necesita una «alfabetización digital», como apunta Rodríguez-Canfranc (2019), para que la intención del emisor y la percepción del receptor coincidan, evitando así malentendidos o reacciones negativas por parte de este último.

También se ha apuntado (Stephens et al., 2009) al hecho de que el estudiantado universitario, como nativos digitales, pueden transferir el lenguaje que usan en diversas aplicaciones de sus teléfonos inteligentes (como Whatsapp) al redactar sus correos electrónicos, lo que resulta en mensajes demasiado informales hacia el profesorado (por ejemplo, en el uso de una puntuación profusa, como en el Correo 4). Por estos motivos, se requiere de «prudencia comunicativa» (Laborda, 2012: 4) pues lo que está escrito permanece, y dado que el correo electrónico es editable antes de ser enviado, se deberían evitar fórmulas muy directas o vehementes en la comunicación entre estudiantado y profesorado, especialmente, como hemos dicho anteriormente, en correos de primer contacto en los que no hay relación previa entre los interlocutores.

Este estudio a pequeña escala sigue los pasos de Betti (2013) en el análisis de correos auténticos pero diferenciándose en que en su corpus de español las peticiones eran de bajo nivel impositivo (peticiones de información) y en el presente son más impositivas y se han analizado en profundidad las secuencias de cierre. En primer lugar hay que señalar que los resultados no pueden ser generalizables sino que se centran en la especificidad del contexto analizado y se necesitaría de estudios con una muestra mucho mayor para obtener resultados más robustos. Sin embargo, la presente investigación tiene un valor ecológico al tratarse de correos reales en los que se constata que parte del estudiantado universitario necesita desarrollar su competencia sociopragmática al realizar peticiones impositivas a su profesorado en su lengua materna. De igual manera, sería deseable una mayor conciencia y desarrollo de la habilidad pragmalingüística para un uso apropiado de la lengua materna, en este caso el español peninsular, sin errores ortográficos o tipográficos. Aunque se ha argumentado que «Impoliteness is very much in the eye of the beholder» (Culpeper, 2011: 22), es decir, la percepción de descortesía depende en gran medida del receptor, y que la forma lingüística en sí no conlleva necesariamente un tono descortés (Ren, 2023) sino que depende de cómo se interpreta el acto ilocutivo, creemos necesaria una adecuación pragmática de los correos electrónicos de estudiantes universitarios hacia su

profesorado, de manera que la petición no exceda el cumplimiento de las obligaciones académicas de éstos. En este sentido, hace casi una década Wong (2016) ya hablaba de la mercantilización de la educación, proceso mediante el cual el estudiantado ha adquirido una serie de derechos como consumidores que impactan en la manera en que redactan sus correos electrónicos, mostrando menos atenuación y siendo más directos en sus comunicaciones con el profesorado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albelda, Marta y Antonio Briz (2010). Aspectos pragmáticos. Cortesía y atenuantes verbales en las dos orillas a través de muestras orales. En M. Aleza y J. M. Enguita (Coords), *La lengua española en América: normas y usos actuales* (pp. 237-260). Universitat de València.
- Alcón-Soler, Eva (2013). Mitigating email requests in teenagers' in first and second language cyber-consultation. *Multilingua*, 32, 779-799. <https://doi.org/10.1515/multi-2013-0037>.
- Alcón-Soler, Eva (2015). Pragmatic learning and study abroad: Effects of instruction and length of stay. *System*, 48, 62-74. <https://doi.org/10.1016/j.system.2014.09.005>
- Betti, Silvia (2013). «Hola, profe!» ¿Son corteses los jóvenes en el correo electrónico? Estudio de mensajes virtuales españoles e italianos. *Revista Española de Lingüística Aplicada*, 26, 67-90.
- Biesenbach-Lucas, Sigrun (2007). Students writing emails to faculty: An examination of epoliteness among native and non-native speakers of English. *Language Learning and Technology*, 11, 59-81. <http://llt.msu.edu/vol11num2/biesenbachlucas/>
- Bjørge, Anne Kari (2007). Power distance in English lingua franca email communication. *International Journal of Applied Linguistics*, 17, 60-80. <https://doi.org/10.1111/j.1473-4192.2007.00133.x>
- Blas-Arroyo, José Luis (1994-1995). *Sociolingüística del español*. Cátedra.
- Bou-Franch, Patricia (2011). Openings and closings in Spanish email conversations. *Journal of Pragmatics*, 43, 1772-1785. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2010.11.002>
- Brown, Penelope y Stephen C. Levinson, (1978). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press.
- Chejnová, Pavla (2014). Expressing politeness in the institutional email communications of university students in the Czech Republic. *Journal of Pragmatics*, 60, 175-192. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2013.10.003>
- Codina-Espurz, Victòria (2022). Students' perception of social contextual variables in mitigating email requests. *The Grove. Working Papers on English Studies*, 29, 57-79. <https://doi.org/10.17561/grove.v29.6644>
- Crystal, David (2006). *Language and the Internet*. Cambridge University Press.
- Culpeper, Jonathan (2011). *Impoliteness: Using language to cause offence*. Cambridge University Press.
- Dumitrescu, Domnita (2008). Imagen y (des)cortesía en la comunicación académica por ordenador. En A. Briz, A. Hidalgo, M. Albelda, J. Contreras y N. Hernández-Flores (Eds), *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral* (pp.437-467). Universitat de València.

- Economidou-Kogetsidis, Maria (2015). Teaching email politeness in the EFL/ESL classroom. *ELT Journal* 69, 415-424. <https://doi.org/10.1093/elt/ccv031>
- Economidou-Kogetsidis, Maria (2016). Variation in evaluations of the (im)politeness of emails from L2 learners and perceptions of the personality of their senders. *Journal of Pragmatics*, 106, 1-19. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2016.10.001>
- Economidou-Kogetsidis, Maria (2018). «Mr Paul, please inform me accordingly». Address forms, directness and degree of imposition in L2 emails. *Pragmatics*, 28, 489-515. <https://doi.org/10.1075/prag.17025.eco>
- Félix-Brasdefer, César (2012). Email openings and closings: pragmalinguistic and gender variation in learner-instructor cyberconsultations. En E. Alcón-Soler y M. P. Safont (Eds), *Discourse and language learning across L2 instructional settings* (pp. 223-248). Rodopi.
- Haider, Iftikhar y Hamed Zandi (2022). In my professor's eyes: Faculty and perceived impoliteness in student emails. *Lodz Papers in Pragmatics*, 18: 197-222. <https://doi.org/10.1515/lpp-2002-0009>
- Hashemian, Mahmood y Maryam Farhang-Ju (2019). Applied Linguistics faculty members' perceptions of (im)politeness and (in)appropriateness of L2 learners' email requests. *Journal of Teaching Language Skills*, 38, 119-155. <https://doi.org/10.22099/jtls.2019.34578.2729>
- Hendriks, Berna, Frank van Meurs y Bob Kakisina (2023). The effects of L1 and L2 writers' varying politeness modification in English emails on L1 and L2 readers. *Journal of Pragmatics*, 204, 33-49. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2022.12.006>
- Hernández-Flores, Nieves (1999). Politeness ideology in Spanish colloquial conversations: The case of advice. *Pragmatics*, 9, 37-49. <https://doi.org/10.1075/prag.9.1.04her>
- Hofstede, Geert y Gert J. Hofstede (2005). *Cultures and organizations*. McGraw-Hill.
- Laborda, Xavier (2012). Correo docente y prestigio digital. *RED-DUSC, Revista de Educación a Distancia. Sección de Docencia Universitaria en la Sociedad del Conocimiento*, 6. <http://www.um.es/ead/reddusc/6>
- Lorenzo-Dus, Nuria y Patricia Bou-Franch (2013). A cross-cultural investigation of email communication in Peninsular Spanish and British English. The role of (in)formality and (in)directness. *Pragmatics in Society*, 4, 1-25. <https://doi.org/10.1075/ps.4.101lor>
- Mackey, Alison y Susan Gass (2007). *Data elicitation for second and foreign language research*. Routledge.
- Níkleva, Dimitrinka (2018). Markers of politeness and impoliteness in student-teacher interaction in the discourse genre of emails. *Revista Signos*, 51, 214-235. <https://doi.org/10.4067/S0718-09342018000200214>
- Patrama, Hendi (2019). *Linguistic politeness in online communication*. LPPM Unnes.
- Pinilla-Gómez, Raquel (2020). El correo electrónico como género digital en estudiantes universitarios semipresenciales de Lengua Española. *Revista Estudios del Discurso Digital (REDD)*, 3, 77-108. <https://doi.org/10.24197/redd.3.2020.77-108>
- Prensky, Marc (2001). Digital natives, digital immigrants. *On Horizon*, 9, 1-6.

- Ren, Wei (2023). (Im)politeness in online consumer reviews. En C. Xie (Ed), *Advancing (Im)politeness Studies* (pp. 167-184). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-031-37064-9_9
- Robles Garrote, Pilar (2020). Conciencia pragmática y afinidad lingüística: análisis de cortesía verbal en correos electrónicos de estudiantes universitarios españoles e italianos. *RILCE*, 36, 724-748. <https://doi.org/10.15581/008.36.2.724-48>
- Rodríguez-Canfranc, Pablo (2019). Las competencias digitales del alumnado europeo. *Revista Telos*. Disponible en <https://telos.fundaciontelefonica.com/la-cofa/las-competencias-digitales-del-alumnado-europeo/>
- Rodríguez-Velasco, David (2023). 'Dear Dr John Smith. I refuse to obey this mark. That's mean. So, can you give me a higher mark?'. *International Review of Pragmatics*, 15, 3-31. <https://doi.org/10.1163/18773109-01401001>
- Salazar-Campillo, Patricia (2023). Address forms and politeness markers in Spanish students' emails to faculty. *Rael, Revista Electrónica de Lingüística Aplicada*, 21, 58-73.
- Salazar-Campillo, Patricia y Victòria Codina-Espurz (2018). Politeness in first and follow-up emails to faculty: openings and closings. En A. Sánchez y A. Herraiz (Eds), *Learning second language pragmatics beyond traditional contexts* (pp. 87-108). Peter Lang.
- Savić, Milica (2018). Lecturer perceptions of im/politeness and in/appropriateness in student email requests: A Norwegian perspective. *Journal of Pragmatics*, 124, 52-72. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2017.12.005>
- Stephens, Keri, Marian Houser y Renee Cowan (2009). R U Able to meat me: The impact of students' overly casual email messages to instructors. *Communication Education*, 58, 303-326. <https://doi.org/10.1080/03634520802582598>
- Tascón, Mario (2012). *Escribir en Internet. Guía para los nuevos medios y las redes sociales*. Fundéu BBVA y Galaxia Gutenberg.
- Usó-Juan, Esther (2022). Exploring the role of strategy instruction on learners' ability to write authentic email requests to faculty. *Language Teaching Research*, 26, 213-237. <https://doi.org/10.1177/13621688211066997>
- Vela-Delfa, Cristina (2018). La apelación en el género discursivo del correo electrónico: fórmulas nominales de tratamiento en las aperturas y los cierres de los mensajes de email. *Onomázein*, IV, 98-118. <https://doi.org/10.7764/onomazein.add.06>
- Vivas, Julia y Susana Ridao (2015). «Lo siento pero me parecen horribles!!!»: Análisis pragmlingüístico de la descortesía en la red social Facebook. *Revista de Filología*, 33, 217-236.
- Wong, Alia (2016). The commodification of higher education. Colleges and universities have become a marketplace that treats student applicants like consumers. Why?, *The Atlantic*. <https://www.theatlantic.com/education/archive/2016/03/the-commodification-of-higher-education/475947/>
- Yus, Francisco (2001). *Ciberpragmática. El uso del lenguaje en internet*. Ariel.