

Macroestructura de correos electrónicos de petición en el contexto académico. Análisis contrastivo español-italiano

*Macrostructure of request emails
in the academic field. Contrastive
Spanish-Italian analysis*

Pilar Robles Garrote

Università di Bologna
Italia

ONOMÁZEIN 52 (junio de 2021): 127-142
DOI: 10.7764/onomazein.52.09
ISSN: 0718-5758



Pilar Robles Garrote: CLA sezione linguistica Romagna, Università di Bologna, Italia.
| E-mail: pilar.robles@unibo.it

Fecha de recepción: febrero de 2019
Fecha de aceptación: agosto de 2019

Resumen

El presente artículo tiene como propósito identificar las características macroestructurales en correos electrónicos de petición de estudiantes universitarios a fin de determinar las analogías e identificar las divergencias en la interacción escrita en el ámbito académico español e italiano. Para ello, se aportan algunos datos empíricos de un estudio de carácter cualitativo y exploratorio que analiza un corpus de correos electrónicos de estudiantes universitarios españoles e italianos en los que los informantes realizan peticiones a sus profesores. Los resultados muestran que los correos electrónicos analizados presentan una disposición análoga en la que se respetan prácticamente todas las secciones principales del modelo macroestructural utilizado para el análisis. Sin embargo, se advierten algunas variaciones en los movimientos y submovimientos que reflejan las variaciones en el grado de distancia social en las relaciones de asimetría jerárquica entre los dos países y las diferencias culturales en cuanto al grado de formalidad en el registro lingüístico en ambos contextos académicos.

Palabras clave: macroestructura; petición; español; italiano; interacción escrita; correo electrónico.

Abstract

The aim of this article is to identify the macrostructural characteristics in request emails of university students in order to determine the analogies and divergences in written interaction in the Spanish and Italian academic fields. For this purpose, empirical data of a qualitative and exploratory study are provided that analyze a corpus of emails of Spanish and Italian university students in which the informants make requests to their teachers. The results show that the emails analyzed have an analogous disposition in which practically all the main sections of the macrostructural model used for the analysis are respected. However, there are some variations in the movements and submovements that reflect variations in the degree of social distance in the relations of hierarchical asymmetry between the two countries and the cultural differences in the level of formality in the language that register in both academic contexts.

Keywords: macrostructure; request; Spanish; Italian; written interaction; email.

1. Introducción

El correo electrónico es un medio de comunicación frecuente de interacción asíncrona que está sujeto a ciertos protocolos macroestructurales propios de los géneros epistolares, particularmente rígidos cuando se trata de intercambios comunicativos de una cierta formalidad. Así, cuando la interacción se produce en un medio institucionalizado, como el correo electrónico del ámbito académico, es preciso tomar en consideración ciertas convenciones discursivas y pragmáticas adecuadas al contexto en el que se desarrollan. Asimismo, es preciso utilizar estrategias apropiadas para lograr con éxito el objetivo comunicativo del correo electrónico, especialmente cuando este implica la imposición de una acción por parte del interlocutor, como el acto de habla de petición, frecuente en este ámbito.

En el mundo académico el correo electrónico actúa como canal de interacción preferencial; esencialmente, los estudiantes universitarios usan esta nueva forma epistolar para interactuar con los docentes con el fin de pedirles indicaciones y, frecuentemente, para negociar informaciones (Bitonti, 2016: 51-52).

El objetivo del presente artículo es presentar los hallazgos de un estudio de carácter cualitativo y exploratorio que analiza un corpus de correos electrónicos de estudiantes universitarios españoles e italianos en los que los informantes realizan peticiones¹ a sus profesores. Tras el análisis de los datos empíricos, se describen las características macroestructurales en los correos electrónicos de petición de los informantes y se exponen las analogías y las divergencias en la interacción escrita en el ámbito académico español e italiano.

2. Concepto de macroestructura y correo electrónico de petición

La macroestructura es esencial en la construcción del discurso, pues solo esta le aporta una coherencia global (Van Dijk, 1996: 45). El término *macroestructura* se refiere a la organización textual prototípica y representa también la estructura conceptual del texto, pues las distintas partes actúan como elementos identificadores de contenido y permiten la obtención de información semántica o general o, en definitiva, una comprensión global del texto (Valderrey Reñones, 2006: 80).

Según el *Diccionario de términos clave de ELE* del Centro Virtual Cervantes (1997-2019), el concepto de macroestructura es un concepto relativo que hace referencia tanto al tema global del texto como a temas locales que se desarrollan en determinados fragmentos y los subte-

1 Estado de la cuestión sobre estudios empíricos que analizan el acto de habla de petición en español e italiano disponible en Robles Garrote (2019).

mas de determinados fragmentos textuales pueden presentar a su vez otros subtemas relacionados, que constituyen su propia macroestructura. Las macroestructuras semánticas o temas pueden influenciar la organización de un modelo, donde las proposiciones relevantes en la jerarquía del modelo se ubicarán en una posición más alta que las proposiciones menos importantes (Van Dijk, 1999: 31).

De todos modos, en sentido estricto, la macroestructura del texto será la más general y global, mientras que determinadas partes del texto también podrán tener sendas macroestructuras locales. Como resultado se obtiene una estructura textual jerárquica de las macroestructuras en diferentes niveles. Dependerá de la extensión y de la diversidad de asuntos que aborde un texto el hecho de que presente una estructura semántica o macroestructura más o menos compleja y jerarquizada (Instituto Cervantes, 1997-2019).

La macroestructura es una de las primeras convenciones de un género y está formada por dos tipos de estructuras: la primaria y la secundaria (Alcaraz Varó, 2000: 135). Según Alcaraz Varó, la macroestructura primaria consta de diversas secciones (por ejemplo, en un artículo de investigación científica las secciones son: la introducción, el método, los resultados y la discusión) y la secundaria está formada por los segmentos del texto que constituyen cada sección, que se llaman *movimientos*, denominación relacionada con el nombre que se da a cada uno de los fragmentos de acuerdo con los diferentes contrastes entre ellos, y estos, a su vez, pueden estar compuestos de constituyentes inferiores llamados *submovimientos*, al igual que en el modelo CARS² (ibídem).

En cuanto a la macroestructura específica del correo electrónico en ámbitos formales, algunos autores como Sanz Álava (2005), Chen (2001) o Al-Ali y Sahawneh (2008), entre otros, han afrontado su análisis, proponiendo diversos modelos que sirvieron para elaborar el instrumento metodológico utilizado en el presente estudio empírico.

Sanz Álava (2005: 319) en su estudio presenta un esquema de macroestructura primaria y secundaria del correo electrónico profesional basado en el modelo CARS de Swales (1990) dispuesto en seis secciones (asunto, saludo, introducción, núcleo, conclusión, despedida en consonancia con el saludo y firma sin abreviar) con sus respectivos movimientos, como la presentación del emisor en la sección de introducción, el motivo del correo o las razones de la valía del receptor en la sección del núcleo y la necesidad de establecer contacto en la sección de despedida.

Chen (2001: 9) propone un modelo para el análisis específico de las secuencias de apertura y cierre de correos electrónicos de petición, concretamente del ámbito académico. En la sec-

2 El acrónimo en inglés CARS, *Create a Research Space*, se refiere al modelo de análisis creado por Swales (1990) para el estudio de la estructura de los artículos científicos.

ción de apertura incluye el análisis de los apelativos formales (título + apellido), los saludos (*Estimado...*), la presentación o autoidentificación (solo nombre / información adicional) y las estructuras de comunicación fática (*¿Cómo estás?*), mientras que en la secuencia de cierre solo considera dos movimientos: el agradecimiento y el cierre de cortesía.

El modelo de Al-Ali y Sahawneh (2008: 47) también fue creado con el fin de analizar correos de petición y está compuesto por nueve movimientos (apertura, autoidentificación, disculpa (anunciar una disculpa / dar razones), petición, hacer referencia a documentos, fomentar la contribución, especificar información adicional, cierre cortés y cierre), algunos de ellos con sus respectivos submovimientos. Para el análisis del movimiento *Petición* los autores toman como referencia la clasificación de estrategias de la petición de Blum-Kulka, House y Kasper (1989): imperativo, verbo performativo explícito (preguntar / pedir), verbo modal + verbo performativo y expresión de deseo (expectativa / deseo).

3. Corpus y metodología

En el presente estudio empírico se analiza un corpus de 160 correos electrónicos³ en los que estudiantes universitarios de lengua materna española e italiana realizaron peticiones a sus profesores. Se trata de un estudio de carácter cualitativo y exploratorio cuyo objetivo es comprobar si se respetan las secciones de la macroestructura primaria que componen las muestras analizadas y si existen diferencias en los movimientos de la macroestructura secundaria de los correos electrónicos de petición del contexto académico español e italiano.

En este estudio participaron 160 alumnos universitarios (64 españoles y 96 italianos), de edades comprendidas entre los 18 y los 26 años, que realizaban estudios universitarios de carácter lingüístico⁴. Los informantes generaron los correos electrónicos de petición a partir de dos situaciones simuladas, ambas relacionadas con el ámbito académico universitario, con el mismo tipo de relación con el interlocutor y distancia social⁵.

3 Los correos electrónicos de petición que se analizan en el presente estudio empírico forman parte de un corpus de mayores dimensiones encuadrado en la tesis doctoral inédita del autor (Robles Garrote, 2017).

4 Los informantes españoles eran estudiantes del grado en *Traducción e Interpretación* de la Universidad de Salamanca durante los años académicos 2014/15 y 2015/16. Los informantes italianos eran estudiantes del grado (*laurea triennale*) en *Mediación Lingüística e Intercultural* y del grado en *Lenguas, Culturas, Literaturas y Traducción* y los estudios de posgrado (*laurea magistrale*) en *Ciencias Lingüísticas, Literarias y de la Traducción* de la Universidad La Sapienza de Roma durante los años académicos 2013/14 y 2014/15.

5 El destinatario de los correos electrónicos de petición es un profesor del remitente con el que habla habitualmente y tiene la misma edad en todos los casos.

Para el análisis macroestructural se creó un modelo⁶ ajustado a las características inherentes al correo electrónico de petición en el que se tuvieron en cuenta las aportaciones de varios autores, entre los que se encuentran los citados en el apartado anterior. El modelo de análisis consta de cuatro secciones en la macroestructura primaria (pre-apertura, apertura, cuerpo del mensaje y cierre) y nueve movimientos principales en la macroestructura secundaria (asunto, saludo, autoidentificación, motivo del correo, petición, información adicional, disculpa, enunciado de cierre y firma), a los que se añaden algunos submovimientos derivados de algunos de ellos en base a los hallazgos encontrados en el corpus analizado, como veremos a continuación.

4. Resultados

En cuanto a la macroestructura primaria del correo electrónico de petición, todos los participantes sin excepción respetaron las secciones en las que se articula el bloque textual del género: apertura, cuerpo del mensaje y cierre. No ocurre lo mismo, sin embargo, en la sección de pre-apertura, anterior a este bloque, que no siempre está presente en las muestras analizadas. A continuación se presentan los porcentajes de presencia de las cuatro secciones de la macroestructura y los movimientos del correo electrónico de petición en español (en adelante @E) y en italiano (en adelante @I).

TABLA 1

Secciones macroestructurales y movimientos en @E y @I

SECCIONES	MOVIMIENTOS	@E N=64	@I N=96
Pre-apertura	1: Asunto	87,5%	95,8%
	2: Saludo	98,4%	100%
Apertura	3: Autoidentificación	25%	45,8%
	4: Motivo del correo	100%	98%
Cuerpo del mensaje	5: Petición	100%	100%
	6: Información adicional	32,8%	15,6%
	7: Disculpa	28,1%	16,6%
Cierre	8: Enunciado de cierre	100%	100%
	9: Firma	92,2%	54,2%

6 Para el modelo de análisis del presente estudio se utilizó parcialmente el esquema de macroestructura primaria y secundaria de Sanz Álava (2005: 319), al que se añadieron otros submovimientos frecuentes en este tipo de interacciones digitales, como el de *incluir el posible rechazo del interlocutor* (Briz y otros, 2008: 191), los de *disculpa* y *especificar información adicional* de Al-Ali y Sahawneh (2008: 47) o el de *autoidentificación* o presentación de Chen (2001: 9).

Como muestra la tabla 1, en la sección de pre-apertura la gran mayoría de los informantes incluyeron un enunciado en la casilla del asunto, a modo de título del correo electrónico. Sin embargo, se aprecia una variación en los porcentajes de presencia de esta sección en los dos grupos, superior en la muestra de los informantes italianos: 95,8% en @I y 87,5% en @E.

En la sección de apertura, primer contacto de interacción escrita en el correo electrónico, el *Saludo* es un movimiento obligado y así lo muestran los datos del análisis. En los @I todos los informantes incluyeron el saludo en sus producciones y en los @E tan solo se omite en una de las muestras. En cuanto a la *Autoidentificación*, se aprecia una diferencia significativa en ambos grupos, apareciendo en un 45,8% de las muestras en italiano L1 y un porcentaje muy inferior en las muestras en español L1 (25%).

Dado que el objetivo principal de la tarea era realizar una petición por correo electrónico, el movimiento 5, *Petición*, aparece forzosamente en todas las muestras del corpus. Del mismo modo, el *Motivo del correo* es un movimiento que también aparece prácticamente en todas las muestras del corpus en L1 (100% en @E, 98% en @I). En cuanto a los movimientos 6 y 7, en términos generales tienen una presencia reducida en ambos grupos, más elevada en los @E (32,8% en *Información adicional* y 28,1% en *Disculpa*, frente al 15,6% y 16,6% respectivamente del @I).

En la última sección se observa que, mientras todas las muestras en L1 de ambos grupos presentan el correspondiente enunciado de cierre, en lo que se refiere a la firma existe una gran diferencia entre los dos grupos, pues, mientras que en los @E casi todos los informantes la incluyeron (92%), en las @I algo más de la mitad de los participantes (54,2%) añadió este movimiento a la sección de cierre. A continuación se exponen los datos correspondientes a los movimientos y submovimientos de cada una de las secciones que componen el correo electrónico de petición.

Sección 1: pre-apertura

En la sección de pre-apertura en ambos grupos los informantes han redactado enunciados de un alto grado de adecuación al contexto académico en el que se desarrolla la petición (85,9% en @E y 95,8% en @I). Se observa que un 74% de las muestras de @I presentan el asunto como un resumen del contenido del correo electrónico, mientras que en los @E el número se reduce considerablemente. A continuación se muestran algunos ejemplos:

- **Asunto:** *Sugerencia de ampliación del plazo de entrega*
- **Oggetto:** *Consegna progetto finale master*

Sin embargo, un asunto adecuado al contexto no siempre representa un resumen del contenido del correo electrónico, como ocurre en los ejemplos anteriores, sino que puede aparecer redactado de un modo esquemático que ofrece una orientación sobre el tema general del correo, sin concretar el contenido específico:

- **Asunto:** *Tutoría*
- **Oggetto:** *Richiesta*

Los resultados muestran que el 12,5% de los informantes españoles omitió el asunto en sus producciones, mientras que en los @I solo un 2% de los informantes no incluyó este movimiento en sus producciones. A este respecto, se ha de tener en cuenta que actualmente muchos de los programas de correo electrónico avisan al usuario cuando no se ha escrito nada en el campo de asunto del correo electrónico, lo que, en condiciones normales de creación del correo electrónico, facilita que el emisor no olvide completar esta sección.

Sección 2: apertura

El *Saludo* es un movimiento presente prácticamente en todo el corpus analizado⁷. La principal característica de los saludos en los @I es la gran deferencia hacia el profesor, que marca la distancia jerárquica entre los interlocutores mediante fórmulas de formalidad estandarizadas frecuentes en este ámbito, como *Egregio/gentile professore*.

En los @E los saludos denotan un tono más informal y, si bien se aprecian algunas fórmulas estandarizadas de carácter formal, frecuentes en los géneros epistolares en lengua española, la formalidad aparece mitigada con el uso del nombre de pila del interlocutor —*Estimado Antonio*—. Asimismo, también se encontraron otras estructuras que denotan un tono cordialmente informal —*Hola, Miguel*— mediante las que se percibe una menor distancia social entre los interlocutores.

En cuanto al movimiento 3, un gran número de los informantes omitió la *Autoidentificación* en el correo electrónico, sobre todo en el grupo de informantes españoles (75% @E, 54,1% @I). En ambos grupos el tipo de autoidentificación con mayor presencia es el que se refiere a la información sobre el emisor del mensaje (23,4% @E, 37,5% @I), a la que le sigue con menor porcentaje la autoidentificación con nombre y apellido (20,3% @E, 15,6% @I). Se presentan algunos ejemplos:

- *Soy Verónica Ramos, una alumna del Máster de Traducción y Mediación Intercultural*
- *sono una studentessa iscritta al suo corso*

Sección 3: cuerpo del mensaje

La gran mayoría de los informantes aporta explicaciones sobre el contexto de petición (98,4% @E, 88,5% @I) y un porcentaje muy inferior en ambos grupos expone la intención de pedir en

7 Tan solo una de las muestras del grupo español del corpus no contiene este movimiento.

el primer enunciado del cuerpo del mensaje (14% @E, 19,7% @I), como muestran los siguientes ejemplos de las dos lenguas:

- *Escribo porque tenía que ir a una tutoría individual, pero en las horas señaladas no me sería posible debido a que tengo otras clases.*
- *Le scrivo per chiederle se fosse possibile consegnare il mio progetto finale a qualche giorno di distanza dopo la scadenza.*

Se han encontrado algunas muestras que, a pesar de exponer la intención de pedir o el contexto en el que se desarrolla la petición, resultan demasiado escuetas o esquemáticas, como el correo electrónico del siguiente ejemplo.

*Buenos días,
Le escribo para solicitar la ampliación del plazo de entrega del proyecto final, puesto que es probable que no me sea posible terminarlo a tiempo.
Un cordial saludo,
Eva XXX*

En lo que se refiere al movimiento 5, *Petición*, se aprecia que casi todos los informantes han realizado peticiones atenuadas de diverso modo (92,1% @E, 96,8% @I), como se verá más adelante en el análisis de las estrategias de cortesía. Tan solo un 3,1% de los informantes en ambos grupos no mitigan sus peticiones en la interacción escrita. El submovimiento más presente en los dos grupos es *Justificar la razón de petición* (51,5% @E, 51% @I), al que sigue *Reconocer la petición como un favor*, que se manifiesta en un mayor porcentaje en los @E (31,2% @E, 11,4% @I). A continuación se muestran ejemplos en ambas lenguas:

[Reconocer la petición como un favor]

- *Entiendo que ningún profesor está obligado a hacer este tipo de excepciones, pero sería un gran favor dadas las circunstancias que ya he explicado anteriormente*
- *come sa tra pochi giorni c'è la data di scadenza per la consegna del progetto ma io purtroppo a causa del lavoro non riuscirò a consegnare in tempo. Volevo chiederle se poteva farmi la cortesia di accettare il mio progetto anche se con leggero ritardo*

[Justificar la razón de la petición / petición atenuada]

- *Esta semana tendría que ir a hablar contigo en una tutoría. Sin embargo, no voy a poder acudir en el horario que has establecido porque tengo una cita con el médico. Me gustaría saber si podríamos encontrarnos en otro momento uno de estos días.*
- *le devo comunicare che per causa di forze maggiori non mi è possibile consegnare il progetto finale per il termine ultimo. Pensa che sia possibile posticipare la consegna di qualche giorno?*

El submovimiento menos utilizado en los dos grupos es *Apelar a la ausencia de culpa*, mediante el cual el emisor de la petición trata de aportar una mayor justificación de la petición y proteger su imagen exculpándose, señalando un problema ajeno a su voluntad como detonante de la misma:

- *debido a causas ajenas a mi voluntad, me va a resultar imposible entregar la versión final del TFM en el plazo estipulado.*
- *le chiedo cortesemente di venirmi in contro visto che le motivazioni che non mi hanno permesso di terminarlo non sono dipese da me.*

En cuanto al movimiento 6, *Información adicional*, fue más utilizado en las muestras españolas que en las italianas. Así en los @E aparecen los submovimientos *Especificar información adicional* y *Señalar los beneficios de conceder la petición* en un 15,6% de las muestras cada uno, mientras que en los @I se presentan con un 6,2% y 10,4% respectivamente.

- *No obstante, me atrevo a pedírtelo porque tan sólo necesito un poco más de tiempo para poder completarlo de forma apropiada y satisfactoria.*
- *[...] le chiedo gentilmente una proroga di qualche giorno in modo di completare il mio lavoro.*

Por otro lado, en un 12,5% de los @E aparece el submovimiento *Señalar comprensión ante una negativa* por parte del interlocutor, totalmente ausente en los @I. A continuación se presentan algunos ejemplos de estos submovimientos.

- *Sé que lo que solicito no es algo habitual y entenderé que no pueda concedérmelo.*

El submovimiento *Anunciar disculpa*, incluido en el movimiento 7, se presenta en un porcentaje ligeramente mayor en las muestras en español L1 (18,7%, frente al 15,6% de las muestras italianas).

- *Siento las molestias que te pueda ocasionar.*
- *Le chiedo scusa in anticipo per la mia richiesta ma temo di non riuscire a terminare il lavoro in due giorni.*

También en los @E es mayor la presencia de *Reconocer culpa del contexto de petición* con un 9,3%, frente al 1% de los @I.

- *Sé que he tenido tiempo para realizarlo, pero me he dado cuenta de que he consumido demasiado en documentarme, y ahora necesito más horas para plasmar toda la información.*
- *Mi scuso per il disagio e sono consciente della gravità e importanza della mia richiesta.*

Sección 4: cierre

En todas las muestras de ambos grupos se presenta algún tipo de cierre del mensaje, ya sea en forma de fórmula específica de despedida o mediante el agradecimiento. En ocasiones ambas fórmulas aparecen combinadas en el mismo enunciado y también puede integrarse la disculpa, cambiando de sección macroestructural. A continuación se presentan algunos ejemplos:

- *Muchas gracias de antemano y perdón por las molestias. Cordialmente,*
- *La ringrazio anticipatamente per la sua attenzione. Saluti cordiali*

En cuanto al último movimiento, *Firma*, los resultados muestran que prácticamente la mitad de las muestras de @I omiten la firma (45,8%), a diferencia de los @E, donde más del 90% de los informantes firmó su mensaje.

5. Discusión de los resultados

En términos generales, el contraste macroestructural entre las muestras procedentes de la cultura española y la italiana refleja una gran afinidad, pues las mayores disparidades se refieren al tono de formalidad o informalidad, y en cuanto a la disposición organizativa del texto no se observan grandes divergencias. Los resultados muestran que, en cuanto a la macroestructura primaria, en la gran mayoría de los correos electrónicos de los dos grupos se respeta cada una de las cuatro secciones del modelo de análisis. Tan solo un reducido porcentaje de informantes ha omitido el asunto en la sección de *Pre-apertura*, respetando todas las demás.

Ante las evidencias encontradas en el análisis se puede constatar que las secciones del modelo macroestructural utilizado son de uso generalizado, tanto en los @E como en los @I analizados. Por otro lado, si bien existen analogías en el modo de estructuración, se encuentran divergencias en el empleo de algunas de las estrategias utilizadas en la macroestructura secundaria. Así, en ocasiones se aprecia en uno de los grupos la ausencia o baja presencia de movimientos representativos del otro grupo. El movimiento del *Saludo* en la sección de *Apertura* supone uno de los ejemplos más claros de esta divergencia, puesto que refleja explícitamente la diferencia en el tratamiento entre los interlocutores de diferente rango jerárquico en los dos contextos académicos analizados. Así, en los @I, la gran mayoría de los informantes saludan a su profesor mediante fórmulas de formalidad estandarizada, coincidiendo con las apreciaciones de Trovato (2011: 14), Betti (2013) y Bettoni (2006), quienes aseveran el alto grado de formalidad de la lengua italiana en el contexto académico. En los @E, en cambio, una gran parte de los estudiantes abre sus correos electrónicos en un tono de cordialidad informal que difiere considerablemente del tono prevalentemente deferente de los @I. Si bien algunos de los informantes seleccionaron saludos de carácter formal, estos no reflejan la gran distancia social del estilo académico italiano.

En el movimiento de *Autoidentificación*, en la misma sección de *Apertura*, también se observa diversidad en la frecuencia de uso, donde casi la mitad de las muestras italianas presentan este movimiento, frente a un reducido número de las españolas. Este resultado podría ser una consecuencia de que la consigna de la tarea indicaba explícitamente que ambos interlocutores se conocen y hablan habitualmente en clase, por lo que, si la dirección de correo electrónico permite identificar al emisor del mensaje y se incluye la firma al final, la presentación del mismo podría depender de las convenciones culturales de percepción de distancia social (diferentes en la cultura española e italiana en este ámbito), que marcarían la diferencia entre los dos grupos. El índice de presencia de este movimiento también podría depender de si el grupo de estudiantes del profesor al que se escribe es muy numeroso, pues si sobrepasa un cierto número, aumentan las dificultades para identificar al emisor del correo electrónico entre el resto de estudiantes. En este sentido, parece lógico que un profesor con una clase de trescientos estudiantes necesite más datos para identificar a unos de ellos por correo electrónico que si el grupo es de veinte personas. Los resultados sobre la *Autoidentificación* contrastan con los de Betti (2013: 76), quien observa en su estudio que en los mensajes en español, después del saludo, el estudiante tiende, generalmente, a identificarse. Posiblemente esta discordancia podría deberse a que en este estudio las muestras son reales y es posible que la distancia social entre los interlocutores varíe o sea diferente de la propuesta en las consignas de nuestro estudio, que fueron creadas específicamente con el fin de controlar esta variable, junto con otras señaladas anteriormente, y producir muestras comparables en un contexto de similares condiciones en las dos lenguas. Consideramos importante el hecho de conocer la relación entre los interlocutores del correo electrónico (si son de estudiantes que asisten regularmente a clase, si no forman parte del grupo habitual del profesor, etc.), pues son factores que influyen directamente en la distancia social entre los interlocutores y, en consecuencia, en el uso de este movimiento macroestructural. Así, un estudiante que no conoce al profesor al que escribe o pertenece a un grupo muy numeroso no suele presentarse del mismo modo que uno que escribe a su tutor de su trabajo final del máster, pues en este último caso sobra la autoidentificación.

Otro ejemplo de divergencia es el caso de la *Firma* en la sección de *Cierre*, que se manifiesta en casi todas las muestras analizadas de los @E, dato que también coincide con el alto índice de aparición de este movimiento en el estudio de Sanz Álava (2005), mientras que en los @I la presencia de este movimiento es mucho menos representativa. Este movimiento también es relevante, pues sin la aparición de la firma, en caso de ausencia del movimiento de *Autoidentificación*, como se aprecia en tantas de las muestras de ambos grupos, la identificación del emisor del mensaje dependería únicamente de la información aportada por su dirección de correo electrónico.

A grandes rasgos, exceptuando los movimientos que reflejan la diversidad en el registro de formalidad o informalidad, que son los que denotan mayor distancia entre los @E y los @I, se aprecian bastantes coincidencias en la estructuración del correo electrónico de petición

en las muestras de ambas culturas. Así, la mayoría de los correos electrónicos españoles e italianos incluye un enunciado adecuado al contexto en el asunto, movimiento que Nikleva (2015) considera como no descortés en la comunicación académica. La mayoría de los asuntos italianos analizados resumen el contenido del mensaje central del correo electrónico, mientras que los españoles lo hacen en un porcentaje bastante inferior.

En el cuerpo del mensaje también hay muchas similitudes macroestructurales, pues los porcentajes de presencia de los diferentes movimientos y submovimientos se aproximan bastante. La gran mayoría de las muestras de ambos grupos introducen el *Motivo del correo* explicando el contexto de petición, y algo más de la mitad de las muestras no solo expone la razón de la petición, sino que además ofrece una justificación de la misma, y en algunos casos, con una frecuencia mayor en las muestras españolas, se especifica *Información adicional* acerca de la petición. Y es que, cuando se trata de una petición altamente impositiva o que no forma parte de las obligaciones del profesor, aportar razones de peso que justifiquen la legitimidad de la petición podría evitar el deterioro de la imagen del emisor (Robles Garrote, 2018: 156). Prácticamente todas las muestras presentan *Peticiones atenuadas* de algún modo y en algunas muestras se *reconoce la petición como un favor*, estrategia también algo superior en los @E.

Como hemos visto anteriormente, entre los movimientos del correo electrónico de petición, además del acto de habla de *Petición*, se pueden encontrar otros tres, *Saludo*, *Agradecimiento* y *Disculpa*, que aparecen a lo largo de las secciones de la macroestructura. Se ha observado también que el orden de algunos movimientos donde aparecen estos actos de habla puede ser variable y disponerse de diferentes modos, sin alterar la coherencia general del tipo de texto. Así, la *Disculpa* puede presentarse tanto al final del cuerpo del mensaje como en el enunciado de despedida o junto con el *Agradecimiento*, formando parte de algunas de las fórmulas estandarizadas citadas anteriormente.

6. Conclusiones

Los correos electrónicos analizados respetan prácticamente todas las secciones del modelo de análisis y solamente se advierten algunas variaciones en los movimientos y submovimientos macroestructurales. Las divergencias más notables entre los @E y los @I corresponden al uso de movimientos que implican diferencias culturales en cuanto a la diversidad en la formalidad del registro lingüístico en el contexto académico de ambos países. Estas diferencias se pueden apreciar claramente en las secciones de *Apertura* y *Cierre*, por ejemplo, que corresponden a los movimientos de *Saludo* y *Despedida*. En estos dos movimientos la mayoría de los @E muestra un tono de informalidad, que se refleja incluso cuando los informantes utilizan fórmulas estandarizadas de formalidad, ya que suelen aparecer combinadas con elementos de cercanía con el interlocutor. Esto contrasta fuertemente con el estilo prevalentemente formal de los @I, que marca una gran

distancia entre los interlocutores de asimetría jerárquica y se caracteriza por saludos y despedidas formales, acompañadas de elementos de deferencia hacia un interlocutor de mayor grado en la jerarquía académica. En el correo electrónico de petición, además de este acto de habla, se encuentran otros tres, *Saludo*, *Agradecimiento* y *Disculpa*, que aparecen dispuestos en las diferentes secciones de la macroestructura. El orden de algunos de los movimientos donde aparecen estos actos de habla puede ser variable y disponerse de diferentes modos, sin alterar la coherencia general del tipo de texto. En cuanto al resto de movimientos, si bien se ha observado alguna divergencia, se aprecian bastantes coincidencias en la estructuración del correo electrónico de petición en las muestras de ambas culturas.

Por último, se pone en evidencia que el reducido número de muestras no permite realizar afirmaciones categóricas generalizables a todo este género en ambas lenguas; por esto se considera conveniente, en futuras investigaciones, tomar como base de estudio un corpus de dimensiones mayores que permita realizar un análisis de mayor profundidad y permita incluir otros aspectos relacionados con la estructura del género, como el análisis de la microestructura, la extensión del contenido de cada sección de la macroestructura o de algunos de los movimientos, por ejemplo, y comprobar su incidencia en los resultados.

7. Bibliografía citada

ALCARAZ VARÓ, Enrique, 2000: *El inglés profesional y académico*, Madrid: Alianza Editorial.

AL-ALI, Mohammed Nahar, y Meera SAHAWNEH, 2008: "An investigation into the generic features of English requestive e-mail messages", *LSP & Professional Communication* 8 (2), 40-64.

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*, RESLA 26, 67-89.

BETTONI, Camilla, 2006: *Usare un'altra lingua. Guida alla pragmatica interculturale*, Bari: GLF Editori Laterza.

BITONTI, Alessandro, 2016: "L'e-mail nella comunicazione accademica fra pragmatica e coesione testuale" en Francesca BIANCHI y Paola LEONE (eds.): *Linguaggio e Apprendimento Linguistico. Metodi e strumenti tecnologici. Studi AitLA 4*, Bologna: AltLA – Associazione Italiana di Linguistica Applicata, 51-66.

BLUM-KULKA, Shoshana, Juliane HOUSE y Gabriele KASPER, 1989: *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*, Norwood: Ablex Publishing Corporation.

BRIZ GÓMEZ, Antonio (coord.), y otros, 2008: *Saber hablar*, Madrid: Santillana Ediciones generales, S. L.

CHEN, Chi-Fen Emily, 2001: "Making e-mail requests to professors: Taiwanese vs. American students", conferencia presentada en el *Annual Meeting of the American Association for Applied Linguistics*, St-Louis, Missouri.

INSTITUTO CERVANTES, 1997-2019: "Macroestructura textual" en *Diccionario de términos clave de ELE*, Centro Virtual Cervantes [disponible en https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/macroestructuratextual.htm].

NIKLEVA, Dimitrinka, 2015: "La cortesía en los correos electrónicos de estudiantes universitarios como parte de la competencia pragmático-discursiva", *Spanish in Context* 12 (2), 280-230.

ROBLES GARROTE, Pilar, 2017: *Perspectivas de análisis pragmático de correos electrónicos de petición. Estudio contrastivo en italiano y español L1/L2*. Tesis doctoral (inédita). Madrid: Universidad Antonio de Nebrija.

ROBLES GARROTE, Pilar, 2018: "La competencia pragmática en la comunicación digital: reflexión sobre la (in)adecuación en correos electrónicos del ámbito académico" en Eva ÁLVAREZ y Javier BLASCO (eds.): *Humanidades Digitales, Retos, Recursos y Nuevas Propuestas*, Valladolid: Agilice Digital, 151-160 [disponible en <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/32002>].

ROBLES GARROTE, Pilar, 2019: "Aproximación empírica al estudio sociolingüístico del acto de habla de petición en español e italiano", *Orillas. Rivista D'ispanistica* 8, 751-769 [disponible en http://orillas.cab.unipd.it/orillas/es/08_06_robles_astilleros/].

SANZ ÁLAVA, Inmaculada, 2005: *El español profesional y académico en el ámbito de la ingeniería civil. El discurso oral y escrito*. Tesis doctoral. Valladolid: Universidad de Valencia [disponible en <http://www.tdx.cat/handle/10803/9817>].

SWALES, John, 1990: *Genre analysis: English in academic and research settings*, Cambridge: Cambridge University Press.

TROVATO, Giuseppe, 2011: "La interpretación bilateral: algunas reflexiones metodológicas en torno a la combinación lingüística español-italiano", *RedELE, Revista electrónica de didáctica del español lengua extranjera* 23 [disponible en <http://www.educacion.gob.es/redele/revista-RedEle.html>].

VALDERREY REÑONES, Cristina, 2006: "Convenciones textuales y estrategia traslativa" en Leandro FÉLIX FERNÁNDEZ y Carmen MATA PASTOR (eds.): *Traducción y cultura. Convenciones textuales y estrategia traslativa*, Málaga: Libros Encasa, 59-91.

VAN DIJK, Teun, 1996: *Estructuras y funciones del discurso*, México, D. F.: Siglo veintiuno editores, S. A. de C. V.

VAN DIJK, Teun, 1999: “El análisis crítico del discurso”, *Anthropos* (Barcelona) 186, septiembre-octubre, 23-36.