



## ESTRUCTURA TEXTUAL DE LOS E-MAILS EN TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

### Textual e-mail structure in administrative procedure

**Álvarez-Medina María Luisa \***

*Facultad de Lenguas y Letras, UAQ.*

**y Cázares-Garrido Ilia V.**

*Facultad de Contaduría y  
Administración, UAQ*

*Correo electrónico de contacto\*:  
malualme@gmail.com*

*Fecha de recepción: 02/05/2016  
Fecha de aceptación: 28/11/2016*

#### Resumen:

El presente trabajo muestra el intercambio de mensajes realizados entre egresados del Doctorado en Administración de la UAQ y la persona que les gestiona su trámite de titulación. Se presenta el análisis del porqué los e-mails en la actualidad corresponde a un género muy diferente al epistolar (las tradicionales cartas) y, en ellos, cómo es que siguen presentándose estructuras de comunicación (como ciertos verbos y oraciones) en la comunicación actual de la gestión (la que no se puede dar si no hay “actos de comunicación”), cuando eran formas de emisión de la comunicación de hace décadas mediante otros canales de comunicación. Los resultados de dicha investigación apuntan a que el emisor-receptor tiene muy conciente los tiempos y el contenido de la comunicación para, así, escribir los elementos de una carta o sólo el mensaje sin contenido protocolario.

#### Palabras Clave:

e-mail, comunicación, acto de comunicación, formas de emisión.

#### Abstract:

The present work shows the exchange of messages made between graduates of the Doctorate in Administration of the UAQ and the person who manages the process of issuance of their degrees. The analysis presents the why emails currently in use correspond to a genre very different from epistolary (traditional letters) and, in them, how is it that structures of communication (such as certain verbs and sentences) continue to present themselves in the current communication of management (one which cannot be given when there exists no “acts of communication”), when there were other channels of communication that existed for decades. The results of the present study indicate

that emitter-receiver is conscious about the time of communication and what he is transmission, in order to write or not the typical elements of a letter.

**Key words:**

e-mail, communication, acts of communication, emission forms.

**PLANTEAMIENTO**

En este siglo, la comunicación virtual ha tomado un rápido auge en cualquier ámbito de la sociedad, especialmente en el contexto profesional y laboral en que tenga lugar la gestión. La documentación actual, por ende, ha tomado una formalización a través de los *e-mails* debido a sus características propias: el carácter epistolar que le permite adquirir la forma de un texto administrativo como carta, circular, oficio, etc., así como la diligencia con la que el mensaje es recibido. Este medio electrónico ha sido considerado como uno de los elementos de documentación necesaria en la gestión, pues permite el comunicarse sin tener que desplazarse físicamente de la oficina, institución, negocio, etc., para solicitar información o entregarla. Debido a lo anterior, se ha convertido en uno de los elementos fundamentales en la ges-

tión de cualquier contexto o ámbito profesional.

Por las razones anteriores, el *e-mail* tiene características comunicativas que se han modificado a través del tiempo, ya que en un principio, se construía como una carta; si sólo se circunscribe al análisis de estas características en la mensajería de la gestión actual, se puede ver que carece de elementos imprescindibles del género epistolar: en algunos, se elide la evocación del destinatario, remitente o del que suscribe el mensaje, o bien, hay tratamiento indistinto cuando se escribe con una sola persona.

Para analizar lo anterior, se revisaron los mensajes enviados entre cinco egresados del Doctorado en Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro y la persona que gestiona la información para que realicen su trámite de titulación. El periodo de la mensajería corresponde a los años de 2014 hasta comienzos del 2016. Debido a que este plan de estudios tiene sedes en la Universidad Simón Bolívar de Colombia y en la Universidad de La Lasalle de Cancún, Quintana Roo, México, existe un considerable intercambio de información electrónica (documentos y acuerdos) entre el egresado y el doctorado. Como ejemplo de esto, se puede leer en la siguiente

**Tabla (1)<sup>1</sup> Intercambio de mensajes con el mismo tema entre uno de los egresados y el Gestor.**

Emisor	Texto (se transcribe ad pedem litterae)	Fecha de emisión	Hora
Gestor	Estimado Egr#, Estaba revisando tu documento para registro de tesis que nos envió, pero el tema no es el mismo que nos envió en su solicitud de tema de tesis, [...]. Saludos Cordiales ----- Rúbrica generada automáticamente por el sistema de <i>e-mail</i> .	25 de marzo de 2014	16:35
Egr#	Gestor... saludos... pues lo que me indiques... avísame... el cambio de tema fue a solicitud de [...] Buen fin de semana Egr#	29 de marzo de 2014	19:32
Gestor	Egr#, Ya se resolvió, si nos pudieron [sic] cambiar el tema como venía en el registro firmado por [...] Saludos Cordiales ----- Rúbrica generada automáticamente por el sistema de <i>e-mail</i> .	31 de marzo de 2014	9:37
Egr#	Que buena noticia... te agradezco... Buen inicio de semana Egr#	31 d3e marzo de 2014	12:29

Como se puede observar en cada una de las filas de la Tabla (1), los textos corresponden a las respuestas de cada mensaje y a diferente fecha u hora; pero cabe resaltar que la estructura con la que el Egr# escribe sus *e-mails* no corresponde a la del Gestor. El último mensaje enviado tiene más características de una respuesta expresada en un diálogo. Antiguamente, la forma de escribir de los participantes de una gestión contenía los elementos que eran indispensables para realizar una comunicación mediante cartas, oficios o cualquier tipo de mensaje escrito.

Otro de los contenidos que resaltan en los mensajes de una gestión corresponde a la manera de confirmar la recepción del mensaje. Esta tiene que ver con una estructura u oración (un verbo conjugado y sus objetos) que anteriormente era común en la comunicación, como “acuse/acuso de recibido”, “envío documento”, “confirмо la recepción”, etc., en las que no se expresaba la persona a quien se dirigían (no se codificaba el “te” referente a quién recibe o se envía), ya que tendría calidad de una respuesta emitida de la representación institucional. Sin embargo, en algunos textos de la gestión, se puede leer (Tabla 2):

**Tabla 2. Estructura de emisión (u oración) para enviar documentación solicitada.**

Emisor	Texto (se transcribe <i>ad pedem litterae</i> )	Fecha de emisión	Hora
Gestor	Estimado Egr#, Adjunto carta agradecimiento por donación del libro al Posgrado de la FCA. Favor de confirmar la recepción del presente. Saludos Cordiales --- Rúbrica generada automáticamente por el sistema de <i>e-mail</i> .	26 de junio de 2015	14:16

La diferencia que tenía este tipo de mensajes es que este “alguien” (representante de la entidad, institución, etc., que lo recibe) respondía con una confirmación (igualmente, institución, entidad, etc.), que no contenía una firma. Contrario a esto, los *e-mails* ya tienen carácter personal, aunque el tratamiento en ocasiones llega a parecer muy impersonal. Por ello, es interesante leer mensajes como el de la Tabla (3), donde se expresa “Adjunto carta agradecimiento por [...]”, “Favor de confirmar la recepción del presente”.

Lo anterior presenta una incongruencia en el tratamiento que en la mayoría de los *e-mails* se presenta. Primero, si al perder su estructura epistolar se genera una sarta de mensajes cuya estructura es más similar a la de un diálogo ¿cuáles son las condiciones para que dicha forma tome fluidez en los *e-mails*? Como se observa en la Tabla (1), los dos correos enviados en la misma fecha presentan el tratamiento epistolar, la respuesta se emite de manera espontánea y se elide el destinatario, lo que parece motivar una correspondencia más informal dentro del trámite que se está gestionando. Por ello, surge otra pregunta ¿por qué si ya se está presentando un carácter más informal en el tratamiento, sigue existiendo las estructuras lingüísticas antiguas sin codificación del destinatario como en “adjunto el documento”, “favor de confirmar de recibido”, etc.?

En este análisis, se plantea que el discurso de la gestión en los procesos administrativos dentro de una institución educativa mantiene elementos de formalidad que se han solidificado como enunciados propios de la emisión administrativa, mientras que la agilidad que se da en el *e-mail* permite que el tratamiento de las estructuras epistolares se pierda y tenga lugar la conversación en la medida en que las emisiones y respuestas se generan en el mismo día.

### MARCO TEÓRICO

Escandell (2014) menciona que la identidad social de los interlocutores (quiénes son, cómo fueron educados, su contexto de desenvolvimiento social) determina el tipo de comunicación, lo que se demuestra cuando se expresan con diferentes grupos: no es lo mismo hablar con amigos, con familiares, con el jefe, con el grupo religioso, etc. El tratamiento que se presenta en los *e-mails* tiene que ver con lo anterior, debido a que tanto se muestra el estilo de expresarse de uno de los emisores, como también del contexto en el que se está realizando la comunicación. En el ambiente académico, el rol no siempre es el que determina si el estilo es formal o informal, ya que depende de la relación entablada entre docente, administrativo y alumno; por ello, la expresión en los *e-mails* puede variar entre ser un tratamiento familiar o formal.

Sin embargo, lo anterior no es contundente para determinar si los *e-mails* son epistolares o no, ya que desde este siglo han sido analizados como un nuevo fenómeno de comunicación al igual que las demás aplicaciones que se han diseñado como *whatsapps*, *facebook*s, *twitter*, etc. En estos últimos, la forma de escribir depende de distintos géneros: unos en forma de “diálogo” y otros en llamados “comentarios”; aunque en estos tres, la mensajería es instantánea, el receptor puede y no responder inmediatamente, al igual que en los *e-mails*.

Por ello, se ha estado discutiendo acerca de la forma de su escritura, pues se ha estado considerando que se debe a una contaminación textual de las formas dialogadas de las aplicaciones mencionadas, sobre todo por la ausencia del elemento principal en las cartas: el “vocativo” (a quién se dirige el mensaje, el receptor del mensaje).

Revisando la bibliografía enfocada a analizar lo que ocurre en los tipos textuales electrónicos, se menciona el ciberhabla (Crystal, 2002), que corresponde a la forma de escribir propia de todos los medios de dicho canal virtual. Sin embargo, hasta antes de terminar la primera década (Crystal, 2007. *Apud* Covarrubias, 2008) era complicado analizarlos debido a que no era común que la gente mostrara su comunicación personal a la investigación; más los pocos análisis que se tenían se daban gracias a los textos públicos de otras plataformas o aplicaciones. Los trabajos que después pudieron tener luz gracias al corpus generado por *e-mails* fueron los de Thurlow y Mroczek (2011) y Nikleva y Núñez (2013). En sus respectivos trabajos, analizaron la mensajería de estudiantes y docentes europeos, mismos que arrojaban un nuevo tratamiento creado por el mismo formato de los *e-mails* ya que concluyeron que no era necesaria la repetición o la expresión constante en cada uno de los mensajes emitido, pues el tema permite la omisión de dichos elementos y es éste mismo el que propicia

la coherencia textual; esto es, los participantes de la emisión y recepción ya están implícito en el tema y en el contexto, aquello que motiva el tema dado por el lugar donde se realiza la comunicación (Nikleva y Núñez, 2013).

La gestión es un área que no puede existir sin la comunicación, pues como la propia palabra implica se trata de “generar”, “actuar”, “ejecutar” para realizar los trámites dependiendo del contexto. Para Costa (1999), la gestión se puede entender como una acción de transferir “[...] en una época y en un punto dado, mensajes e informaciones a otro individuo -u otro sistema- situado en otra época y en otro lugar, según motivaciones diversas y utilizando los elementos de conocimientos que ambos tiene en común” (62). Para este autor la base para que ocurra la transmisión de mensajes se encuentra en la acción: escribir es actuar, la palabra es acción, lo que nos acerca a la teoría de los actos de habla de Searle (1962), en el momento en que, cuando se emite, contiene elementos de sentido que el receptor también le propina el mismo u otro sentido.

Cuando se comunican las personas, se expresa “algo”: reflexionar, afirmar, atender, etc. a todo aquello a lo que se le llama “respuesta” (Escandell, 2014); pero, cuando esas palabras, pensamientos, ideas, información, puntos de vista, expresan lo que tiene que hacer el receptor tiene que ver con otro tipo de actos (Searle, 1962; Escandell, 1996, Ricoeur, 1995) debido a que el receptor tiene que responder con actos que implican más una actividad: “necesito de tu ayuda” (el receptor lo atiende y busca la solución), “hace frío y la ventana está abierta” (el receptor la cierra), “se debe entregar un reporte de los gastos realizados” (el receptor lo escribe). A estas acciones Searle (1962) las llama “actos ilocucionarios”. Estas acciones, dice Costa (1999), desencadenan acciones que producen otras y, por ende, dicha transmisión es la base de la gestión: “en las empresas y organizaciones, y en sus relaciones

con el entorno, los actos y las comunicaciones son objetos de 'gestión', es decir, que son instrumentos, y están determinados por decisiones de carácter estratégico orientadas a un fin práctico y que serán realizadas" (64).

Esas orientaciones cumplen con otro elemento dentro de la comunicación de la gestión: la satisfacción, la cual se entiende como aquella respuesta por parte del receptor en la que se ha atendido lo expresado por el emisor (Costa, 1996). Por ello, el Gestor tiene que responder a cada uno de los actos ilocucionarios, ya que su sentido corresponde a solicitudes observables. Con base en lo anterior es que las respuestas generadas por el participante de la comunicación mantengan las estructuras de respuesta: "anexo documento", "acuse de recibo (o recibido)", "envío información", etc.

Cada estructura lingüística que el hablante emite siempre contiene una intención, por ello, Escandell (2014) dice que la intencional es otro factor fundamental pues "confiere [...] una dimensión añadida de credibilidad a la información recibida [...] cuando un emisor comunica intencionalmente unos datos, se parte del supuesto de que respalda y de hace responsable de la información que proporciona [...]" (23) y se vuelve

una propiedad definitoria de la comunicación. Existen estructuras de respuestas propias en la gestión empleadas en los *e-mails*, como lo que se plantea en el problema, que parecen formas lingüísticas anquilosadas en este ejercicio.

## ANÁLISIS

Este trabajo parte de la necesidad de describir las estructuras textuales que se emplean en los mensajes intercambiados en el medio de los *e-mails*, debido a que el fenómeno presente parece que es una contaminación de la mensajería instantánea que ocurre en otras aplicaciones electrónicas. El muestreo corresponde a un corpus integrado por los mensajes enviados entre cinco egresados de las tres sedes que tiene el Doctorado en Administración de la UAQ: uno del Estado de Querétaro, dos de la Universidad de Cancún y dos últimos de la Universidad Simón Bolívar de Colombia, y por quien gestiona los trámites de los egresados en la Universidad Autónoma de Querétaro. En la siguiente Tabla (3), se puede observar el periodo en el cual se realiza el intercambio de mensajes a través de *e-mail*. Estas correspondencias comienzan en las fechas que se encuentran en la cuarta columna y de ese tiempo en adelante, la cantidad de mensaje mostrados en la última columna, hasta la fecha indicada de término.

**Tabla (3). Descripción de los e-mails del muestreo.**

Egresado	Lugar de emisión	Mensaje emitido por el Gestor	Fecha de inicio y término de sus emisiones	Cantidad de e-mails enviados
1	Querétaro	4 de febrero de 2015	31 de mayo de 2015 <sup>2</sup> al 11 de septiembre de 2015	20
2	Cancún	2 de junio de 2015	4 de junio de 2015 al 26 de octubre del 2015	43
3	Cancún	23 de noviembre del 2013	26 de noviembre de 2013 al 26 de agosto de 2015	65
4	Colombia	5 de septiembre de 2014	8 de octubre de 2014 al 5 de abril de 2016	30
5	Colombia	24 de enero de 2015	18 de febrero de 2015 al 31 de agosto de 2015	39

Dentro de esa cantidad de mensajes, se encuentra las dos estructuras diferentes: entre aquellas plenamente epistolares, como también las secuencias de mensajes cuyas respuestas se expresan a manera de diálogo. Se entiende como estructura epistolar a aquella que contiene la fecha, el vocativo (a quien se dirige el mensaje o el receptor de la carta), el mensaje, el saludo y por último quien firma (el emisor de la carta), como se puede ver en la siguiente Tabla (4):

**Tabla (4). La estructura de una carta tradicional esperada en un e-mail.**

	Estructura epistolar
<b>Línea 1</b>	Vocativo (a quién se dirige el mensaje)
<b>Línea 2</b>	(Saludo) mensaje (el contenido propio de lo que se quiere emitir o solicitar)
<b>Línea 3</b>	Despedida
<b>Línea 4</b>	Rúbrica del que la emite (este elemento a veces se elide debido a que la rúbrica la puede programar para todos sus mensajes desde la configuración del servidor del e-mail).

Cuando en un mensaje, la Línea 1 y Línea 4 se eliden, la estructura se acerca más al diálogo, puesto que el intercambio de dichos mensajes se concentra más en el qué decir. En la mayoría de las veces, se prescinde del “saludo” (correspondiente a la Línea 2) y se expresa sólo el acto comunicativo: lo que se necesita realizar, entregar y al requerir su respuesta en otra acción lo vuelve ilocucionario.

En los *e-mails*, no se ha necesitado escribir la fecha de la emisión, debido a que ya es un elemento que se integra por defecto en el mensaje, así como el que envía y el que recibe (mediante la dirección electrónica apuntada). Estos elementos que por su defecto contienen los *e-mails* desde sus inicios, parecerían ser los motivadores del cambio de una estructura epistolar a una dialogada; sin embargo, se ha observado que lo que ha influido en ello es más bien el tiempo en el cual se agiliza la respuesta o se retrasa. Por ejemplo, observando el cuadro de dos de los egresados en comunicación con el Gestor, se puede encontrar las siguientes estructuras observadas en los *e-mails* enviados entre el Gestor y el Egr2 (Tabla 5):

Tabla (5). Dos temas tratados en fecha y hora entre el Gestor y el Egr2.

Tema	Participantes	Elementos de estructura epistolar	Fecha de emisión	Hora de emisión
A	Egr 2	1-2-3- <del>3</del>	27 de julio 2015	13:18
	Gestor	1-2-3	27 de julio 2015	15:38
	Egr 2	2 (vocativo)-3	27 de julio 2015	17:05
	Egr 2	1-2-3- <del>3</del>	26 de agosto 2015	12:29
	Gestor	2-3	26 de agosto 2015	12:35
	Egr 2	2 (vocativo)-3	26 de agosto 2015	12:43
	Egr 2	1-2	26 de agosto 2015	15:36
B	Egr 2	1-2-3	27 de agosto 2015	09:20
	Gestor	2-3	27 de agosto 2015	09:31
	Egr 2	2-3	27 de agosto 2015	09:41
	Gestor	2-3	27 de agosto 2015	14:10
	Egr 2	2-3	4 de septiembre 2014	13:58
	Gestor	2-3	4 de septiembre 2014	14:05

En la columna de Tema, sólo se expone dos letras que integran mensajes en los que sus actos corresponden a la solicitud para tramitar (A) y concluir su egreso (B) que culmina con la fecha de examen para obtener el grado de Doctor. Es destacable mencionar el siguiente resultado: tanto en el tema A como en el B, hay diferentes fechas de emisión; cuando el tema es tratado el mismo día, los primeros correos contienen los elementos epistolares 1, 2 y 3, pero en los siguientes se elide el 1. Esto indica que la formalidad del vocativo ha sido un elemento prescindible para lograr la agilidad del tema. Repasando lo propuesto por Costa (1996), la agilidad en la gestión es muy importante para lograr la rapidez del trámite. Al observar el intercambio de los mensajes del mismo tema, la evidencia es más marcada en el tema B, en el que en el mismo día ocurren unos cuantos

intercambios de mensajes; pero en un día posterior también se genera el mismo tema, con una estructura más dialogada.

Otro ejemplo se presenta en dos egresados más (Tabla 6). En este, se observa que el Egr3 y el Gestor tienen intercambio en cuatro fechas distintas sobre el mismo tema, pero en la última se observan las variaciones de la estructura: el vocativo se elide de nueva cuenta. Esta misma dinámica o agilidad de comunicación se observa en los otros tres egresados, la única diferencia que tiene el Egr3 frente a los otros, tiene que ver con la Línea 4 (su firma) que emplea en varias ocasiones, sobre todo cuando su mensaje ha sido el primero en enviarse o bien, cuando para éste, el tema se está cerrando.



**Tabla (6). Elementos que definen el género textual del *e-mail*.**

Tema	Participantes	Estructura del género epistolar	Fecha de emisión	Hora de emisión
A	Egr3	1-2-3-4	25 de agosto de 2014	18:40
	Gestor	1-2-3	4 de septiembre de 2014	11:00
	Gestor	1-2-3	17 de septiembre de 2014	15:40
	Egr3	1-2-3-4	23 de septiembre de 2014	16:12
	Gestor	1-2-3	23 de septiembre de 2014	16:29
	Egr3	2-3	23 de septiembre de 2014	16:34
	Egr3	2-3-4	23 de septiembre de 2014	16:37
	Gestor	2-3	23 de septiembre de 2014	16:41
	Egr3	2-3	23 de septiembre de 2014	16:45
	Gestor	2-3	23 de septiembre de 2014	16:52
	Egr3	2-3	23 de septiembre de 2014	17:38
	Egr3	2-3	24 de septiembre de 2014	13:31
	Gestor	1-2-3	25 de septiembre de 2014	11:08
	Egr3	2-3-4	25 de septiembre de 2014	11:40

Seguindo a Costa (1996), si las estructuras textuales fueran repetitivas, la gestión no tendría la diligencia adecuada puesto que lo que importa en esta área es la solución creada a partir de los actos comunicativos (o ilocucionarios): se pide, se realiza. Por ello, la estructura está acotando, en el texto, un tratamiento eficaz que permita una aparente informalidad en el contenido. Incluso, lo que en este trabajo se puede observar como “diálogo” no presenta exactamente las mismas estructuras del usual: el ciclo de emisión-recepción-retroalimentación (o respuesta) generada en un tiempo puntual o sincrónico, sólo se acerca en su dinámica o su dialéctica con el conocimiento de que dicha respuesta tardará más tiempo en recibirse que la que se emite en un diálogo habitual. Sin embargo, esto no es contundente para afirmar que el tratamiento formal se pierde con este tipo de estructura, pues al revisar los mensajes de este corpus, se presenta otros aspectos cuyas

características lingüísticas permiten comprender el contexto y tratamiento de la gestión.

En muchos mensajes de este corpus se encontraron formas propias de la gestión como: “favor de confirmar la recepción del presente”, “adjunto al presente archivo”, “adjunto lista”, “confirmando recepción”, etc., que eran comunes en la realización de trámites del siglo pasado, en el que la correspondencia electrónica no estaba en uso. El sentido que se encuentra en estas estructuras de emisión es la impersonalidad de la recepción, debido a que se elide quién la recibe, esto es “te adjunto al presente archivo”, “te adjunto lista”, “te confirmo recepción”. Lo anterior se deduce debido a que si las estructuras textuales se modifican a una forma más dialogada, se sabe con quién se está emitiendo los mensajes, por ende el tratamiento es más directo y más personal. Los mensajes sin ese “te” (referido al que recibe directa-

mente los mensajes o el destinatario de lo que se envía) son muy propios cuando el destinatario es una institución o alguien cuya persona tiene un tratamiento menos familiar.

Estas estructuras, por el significado que se lee, se emplean cuando se envía un documento que ha sido solicitado por el Gestor o por el Egr#.

Esto es, parece que es una forma lingüística habitual para indicar el cumplimiento del acto solicitado y, al no expresar la persona que lo está recibiendo, el sentido conlleva la realización del acto, la satisfacción del ejercicio no personal, sino gestional. Véase la siguiente Tabla (7) donde se muestra el intercambio de mensajes entre el Egr4 y el Gestor.

**Tabla (7). Estructuras de emisión presentes en los e-mails.**

Participante	Mensaje	Fecha y hora
Egr4	Hola Gestor. te envío la carta que hice para que por favor me indiques si esta correcta y poder enviarla formalmente. Quedo atenta a tus comentarios. Saludos ----- Rúbrica del emisor	14 de enero de 2015, 11:08
Gestor	Hola! Sí está bien así la redacción, pero es posible reducir un poco el nuevo tema ya que nos dijeron que son un máximo de 15 palabras. Saludos ----- Rúbrica del emisor	14 de enero de 2015, 11:52
Egr4	Hola.. Gestor.. Te envío la carta corregido, quedo atenta. Saludos	14 de enero de 2015, 16:52
Gestor	Sólo falta la carta de cambio de título. Saludos ---- Rúbrica del emisor	14 de enero de 2015, 16:57
Egr4	Gestor, buen día. Adjunto la carta para el cambio de título. Te agradecería me hiceras el favor de citarme los documentos que debo enviarte apostillados. Muchas gracias por tu colaboración. Saludos.	19 de enero de 2015, 8:42

Lo que se lee en la Tabla (7) son alternancias de formas para dirigirse al Gestor, puesto que cuando emplea el verbo “enviar” sí señala al receptor codificado por el “te”; mientras que con el verbo “adjuntar”, no. Tiene mucho que ver con el sentido del verbo, ya que en “te envío” la persona que recibe dicha acción está codificada en la transmisión, esto es, está en el sentido literal del verbo; sin embargo, “te adjunto”, no tiene esa literalidad, debido a que el documento se agrega al servido, mas no a la persona directamente. La misma construcción de emisión se muestra cuando se ocupan los verbos “anexo” y “confirmo”. La siguiente lista de oraciones muestra las construcciones propias encontradas en los cinco egresados para confirmar la atención a las solicitudes del Gestor y continuar con el trámite. Estos verbos son sólo dos “adjuntar” y “anexar”:

- 1a. Adjunto resolutivo
- 1b. Adjunto el archivo
- 1c. Adjunto en word
- 1d. Adjunto el formato
- 1e. Adjunto al presente archivo
- 1f. Adjunto la carta
- 1g. Adjunto lo solicitado
- 1h. Adjunto a la presente
  
- 2a. Anexo documentos
- 2b. Anexo el documento de registro
- 2c. Anexo el doc.
- 2d. Anexo la solicitud de pago
- 2e. Anexo tesis
- 2f. Anexo el documento
- 2g. Anexo dos registros

Como se lee en la lista, ambos verbos no indican en su significado que alguien recibe la acción, sino sólo una “colocación” (que no hace referencia al que recibe el mensaje). Por ello, son verbos propios de la gestión para declarar que los documentos solicitados han sido entregados a

través de un medio comunicativo, sin incluir el tratamiento personal, ya que “te” demeritaría la calidad en el acto gestional: lo que se solicita, no es para el Gestor, no es un asunto personal como en el diálogo, sino que tiene un empleo para contextualizar el trámite.

En el corpus hay una estructura verbal que sí codifica dentro de su significado un referente personal del mensaje, el verbo “confirmar”: “te confirmo la recepción”, que su sentido de “dicción” le permite codificar con el “te” a quién está dirigiendo su mensaje. Sin embargo, es habitual encontrar expresiones del tipo:

- 3a. Favor de confirmar la recepción
- 3b. Confirmo
- 3c. confirmo recepción

Si en estas oraciones se codificara el “te”, entonces el sentido cambiaría: líneas arriba se mencionaba que aunque el género del *e-mail* tiene que ver más con el diálogo que con el epistolar, se esperaría que en cada mensaje se expresara la segunda persona que está recibiendo el mensaje, en este caso presentado como “te confirmo”, “te confirmo recepción”. No obstante, el contexto de la gestión permite que la emisión y el sentido del verbo sea el importante y el acto de la gestión, más no quien lo recibe.

## CONCLUSIÓN

Es indiscutible que el *e-mail*, en cualquiera de sus contextos, sea un género que permite la eficacia de los mensajes. El detenerse en cuestionar el mensaje enviado por este medio dadas sus características o sus elementos, no es muy factible el entendimiento de su estructura, puesto que no es una carta tradicional (epistolar), ni una mensajería instantánea que permite el diálogo cuyas características se basan en la espontaneidad de una plática oral o textual.

Cuando esta mensajería electrónica se basa en una gestión, como el trámite que se ha ejemplificado en este trabajo, encontramos estructuras que parecerían anquilosadas por el estilo. No obstante, se puede decir que estas oraciones o estructuras, con sentido de “declarar” que se está mandando lo solicitado o recibiendo la información importante, tienen su efecto más en el contexto de la comunicación que en el emisor: es más importante decodificar la forma y el acto, que el hecho de que alguien la está ejecutando.

#### NOTAS:

<sup>1</sup> En esta tabla, se presentan e-mails de la muestra de este análisis. Por ello, los nombres de los emisores y destinatarios han sido sustituidos por la función que ocupan en la gestión: Gestor – Egr# (cuyo número más adelante será especificado). La comunicación generada en este trabajo se realiza entre egresados del doctorado en Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro y quien les gestiona su titulación, en este caso la asistente de la Coordinación del Doctorado.

<sup>2</sup> En este caso, explica el Gestor que el estudiante por vivir en la Ciudad de Querétaro se comunicaba vía mensaje celular o teléfono de la Universidad Autónoma de Querétaro. Sin embargo, se registra su actividad en el *e-mail* debido a que la documentación para realizar su trámite de titulación tenía que ser escaneada y enviada a la dirección de correo electrónico del Doctorado en Administración.

#### Resúmenes Curriculares:

**María Luisa Álvarez Medina.** 1996-2000 Lic. Letras Hispánicas en la Universidad Autónoma de Aguascalientes. 2001-2003 Maestría en Lingüística en la Universidad Autónoma de Querétaro. 2006-2008 Doctorado en Lingüística en la Universidad Autónoma de Querétaro. 2014-2016 Coordinadora de la Licenciatura en Estudios Literarios de la Universidad Autónoma de Querétaro.

**Ilia Violeta Cázares Garrido.** Profesora-Investigadora de la Universidad Autónoma de Querétaro en la Facultad de Contaduría y Administración. Estudios de Ingeniería en sistemas computacionales, Maestría y Doctorado en Administración. Líneas de investigación: El proceso de adopción de la tecnología en la sociedad, educación y organizaciones. Pertenece al Sistema Nacional de Investigadores.

#### Referencias:

- Costa, J. (1999). *La comunicación en acción. Informe sobre la nueva cultura de la gestión*. México: Paidós.
- Covarrubias, J. (2008). “La ciberhabla juvenil en los Estados Unidos”. *Enciclopedia del español en los Estados Unidos, Anuario del Instituto Cervantes 2008*. En línea [http://cvc.cervantes.es/lengua/anuario/anuario\\_08/default.htm](http://cvc.cervantes.es/lengua/anuario/anuario_08/default.htm)
- Crystal, D. (2002). *El lenguaje e Internet*. Madrid: Cambridge University Press.
- Escandell, V. (1996). *Introducción a la pragmática*. España: Siglo XXI.
- Escandell, V. (2015). *La comunicación. Lenguaje, cognición y sociedad*. Madrid: Akal.
- Feuillard, C. (2009). “El funcionalismo de André Martinet”, *Moenia* 15, 27-39.
- Moreno, J. C. (2002). “El motor de la economía lingüística: de la ley del mínimo esfuerzo al principio de la automatización retroactiva”, *Revista Española de Lingüística* 32 (1). 1-32.
- Nikleva, D. y P. Núñez (2013). “El correo electrónico como género discursivo: percepciones y habilidades para su composición en estudiantes universitarios”. *RESLA* 26, 385-407
- RAE. (2011). *Nueva Gramática de la lengua española*. Asociación de academias de la lengua española.
- Ricoeur, P. (1995). *Teoría de la interpretación, el excedente de sentido*. México: Siglo XXI.
- Searle, J. (1969/1994). *Actos de habla*. Barcelona: Planeta.

Thurlow, C. y K. Mroczek. (2011.) *Digital Discourse: Language in the New Media*. Nueva York: Oxford University Press.

Van Dijk, T. (1980/1996). *Las estructuras y funciones del discurso*. Madrid: Siglo XXI.

Zuccherini, R. (1992). *Cómo educar la comunicación oral*. Barcelona: CEAC