

La apelación en el género discursivo del correo electrónico: fórmulas nominales de tratamiento en las aperturas y los cierres de los mensajes de *email*

*Address in the discursive genre of email:
nominal forms of treatment in the openings
and closings of email messages*

Cristina Vela Delfa

Universidad de Valladolid
España

ONOMÁZEIN - Número especial IV: Apelación en el discurso digital (octubre de 2018): 98-118
DOI: 10.7764/onomazein.add.06
ISSN: 0718-5758



Cristina Vela Delfa: Departamento de Lengua Española, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Valladolid, España.. | Correo electrónico: vela@fyl.uva.es

Fecha de recepción: noviembre de 2016
Fecha de aceptación: noviembre de 2017

Resumen

A partir de un corpus de correos electrónicos intercambiados por hablantes de español de España, en este trabajo nos ocupamos de los mecanismos de apelación, en particular de las fórmulas de tratamiento nominales en función vocativa en las aperturas y los cierres de los correos electrónicos, a través del análisis de dos de sus valores fundamentales: el deíctico y el relacional. Nuestro objetivo es identificar algunas pautas discursivas propias del correo electrónico que nos legitimen a caracterizarlo como un género discursivo independiente (Swales, 1990).

En el correo electrónico, los valores deícticos de las fórmulas de tratamiento nominales se desarrollan en un marco de enunciación definido por el propio paratexto, que explicita las referencias al remitente y destinatario, y en algunas de las aperturas y de los cierres de los mensajes. Asimismo, la deixis social se relaciona con la selección de ciertas fórmulas de tratamiento. En síntesis, a partir del análisis de la apelación en el correo electrónico, este trabajo aborda cuestiones que nos ponen frente a temas centrales en la caracterización del estilo electrónico y del discurso digital, según su particular posicionamiento en relación a la oposición entre poder y solidaridad (Brown y Gilman, 1960) y autonomía y afiliación (Bravo, 1999).

Palabras clave: apelación; correo electrónico; fórmulas de tratamiento nominales; secuencias de apertura y de cierre; discurso digital.

Abstract

From a corpus of e-mails exchanged by Spanish speakers in Spain, in this work we deal with forms of address, in particular of the nominal forms of address in vocative function, through the analysis of two of its fundamental values: the deictic and the relational. We will focus mainly on the analysis of the functions of the nominal treatment formulas in the openings and closings of the emails. Our objective is to identify some discursive patterns of e-mail that legitimize us to characterize it as an independent discursive genre (Swales, 1990).

In e-mail, the nominal values of nominal address forms are developed within an enunciation framework defined by the paratext itself, which explains the references to the sender and recipient, and in some of the openings and closures of the messages. Furthermore, the study of the social-affective relational values of the nominal forms of address is related to the

analysis of the more or less formulaic use of address forms. In summary, based on the analysis of address in the electronic mail, this work addresses issues that put us in front of central themes in the characterization of the electronic style and the digital discourse, according to its particular positioning in relation to the opposition between power and solidarity (Brown and Gilman, 1960) and autonomy and affiliation (Bravo, 1999).

Keywords: address; email; nominal forms of address; openings and closing sequences; digital discourse.

1. Introducción

El correo electrónico es uno de los géneros discursivos más antiguos del discurso digital (Hardy, 1996), así como el que se ha mantenido más estable a lo largo de las últimas décadas. Su uso, lejos de disminuir, se asienta cada día en nuestra actividad cotidiana y asume nuevas situaciones discursivas gracias a la conquista de soportes como los teléfonos móviles. Su naturaleza lo sitúa en una zona de interesante equilibrio entre los modelos discursivos dialogales y monologales (Vela Delfa, 2002). Su inclinación hacia la asincronía permite unidades textuales cerradas, sin embargo su dimensión interaccional se concreta en la orientación estructural hacia unidades dialogales. Por ello, resulta especialmente interesante el análisis de los mecanismos de apelación, que permiten textualizar la presencia del interlocutor en los correos electrónicos.

Partimos de la hipótesis de que el correo electrónico presenta rasgos que evidencian que la variación en las estrategias de cortesía no depende únicamente de factores culturales, sino que otras circunstancias extralingüísticas también ejercen una notable influencia. En relación a esta idea, Albelda Marco (2004) apuntaba que los registros, entendidos como modalidades de uso determinadas por el contexto, influyen de manera decisiva. Esta variación contextual del lenguaje es explicada por Briz (1998) como el resultado de la confluencia de dos matrices de rasgos: los primarios y los situacionales. Los rasgos situacionales se derivan de la situación de comunicación, mientras que los primarios emergen *a posteriori*, una vez satisfechos estos. Tomando este marco conceptual, nuestra hipótesis de partida sostiene que el contexto digital opera cambios en los parámetros situacionales en relación a cuatro factores —tipo de relación social entre los interlocutores, relación vivencial (de proximidad o distancia), marco de interacción en el que se desarrolla la comunicación (espacio físico y relación de los interlocutores con dicho espacio) y temática— que influyen en la consolidación de ciertas estrategias de cortesía. Estos determinan rasgos primarios propios del género del correo electrónico, en relación al tono, la finalidad y la existencia o no de una planificación del discurso

En tal sentido, consideramos que el género discursivo emerge como una variable a tener en cuenta en la identificación de las estrategias de cortesía que se materializan, entre otras cosas, en la elección de las fórmulas de tratamiento nominales. Así, en los procesos de adaptación al medio digital de ciertos géneros han podido descubrirse tendencias en relación a los mecanismos de apelación —por ejemplo, el empleo del *hipervínculo apelativo* (Cautín-Epifani, 2015)—, que se han acentuado con la consolidación del proceso de cambio.

En lo que concierne a la deixis social, en comparación con la carta postal, el correo electrónico tiende a suavizar el poder relativo entre los interlocutores, con una influencia directa, por ejemplo, en la selección de las formas de tratamiento (Vela Delfa, 2016). La relación de dependencia del correo electrónico con otros géneros, a saber, los SMS o los chat o la men-

sajería instantánea, en sus modalidades más personales, o de los informes, en sus variantes profesionales, se refleja también en la elección de diferentes recursos para canalizar la cortesía en aperturas y cierres.

En este trabajo centramos nuestro interés en el análisis de las fórmulas de tratamiento nominales. En la línea de lo sostenido por Kerbrat-Orecchioni (2007) para el francés, atenderemos particularmente a lo que sucede en las secuencias de apertura y cierre como secuencias que condensan buena parte del contenido afectivo del discurso.

Nuestro trabajo se divide en cinco partes. En la primera, presentaremos de forma sintética el marco teórico de nuestro análisis, con la definición de la noción de apelación y la caracterización de las fórmulas de tratamiento nominales en español. En la segunda, repasaremos los antecedentes más importantes sobre los que se sustenta nuestro trabajo —en relación a los estudios sobre el discurso digital y, más particularmente, el correo electrónico— al tiempo que justificaremos su relevancia. En la tercera parte daremos cuenta de la metodología empleada. Finalizamos con la discusión de los datos más relevantes (cuarta parte) y las conclusiones (quinta parte).

2. Apelación y fórmulas de tratamiento en el marco del análisis de las interacciones: el estudio de las fórmulas de tratamiento nominales

Manejamos en este trabajo dos nociones muy cercanas pero que presentan matices y, ante todo, posicionamientos epistemológicos diferentes. Por un lado, el estudio de las fórmulas de tratamiento, entendidas como las formas que poseen los hablantes de distintas comunidades lingüísticas para dirigirse al destinatario y hacer referencia tanto a una tercera persona como a sí mismos (Rigatuso, 1992). Por otro, el análisis de las fórmulas de apelación, que bajo la etiqueta *addressivity structures*, proveniente de la tradición lingüística angloamericana, enfatiza ciertos rasgos propios del análisis de las interacciones verbales, como, por ejemplo, el estudio de los roles y los posicionamientos discursivos de los interlocutores.

Ambas perspectivas terminan confluyendo, aunque es cierto que, en sentido estricto, las fórmulas de tratamiento pueden referir a expresiones cuyo valor funcional no sea apelativo. Así, de forma muy sucinta, podemos resumir que inicialmente el estudio de las fórmulas de tratamiento priorizó aspectos relativos a la realización morfosintáctica y su evolución diacrónica (Zumalacárregui, 1991). Sin embargo, encuentra, progresivamente, en la pragmática y en la sociolingüística instrumentos con los que afrontar la doble dimensión alocutiva y delocutiva sobre la que se sustenta buena parte de la deixis social de los intercambios. Desde esta perspectiva pragmática, Rigatuso (2000) aborda cómo la alternancia de las fórmulas de tratamiento constituye una elección funcional que permite comprender el funcionamiento de la díada simetría/asimetría, al tiempo que nos aproxima a otros aspectos relacionados con

la cortesía, tales como los marcadores de identidad grupal o los procesos de focalización y desfocalización. Tales cuestiones resultan fundamentales en nuestra aproximación al género del correo electrónico.

Generalmente, dentro de esta categoría amplia que son las fórmulas de tratamiento o las *addressivity structures* se incluyen un conjunto de procedimientos que tienen como función la designación referencial del locutor y del interlocutor (Braun, 1988: 7-14). Más precisamente, Rigatuso (1987, 2009) señala que las fórmulas de tratamiento comprenden un repertorio de elementos que los hablantes emplean para dirigirse al destinatario (modo vocativo) o para aludir al locutor o a terceras personas (modo referencial). Añade que, desde un punto de vista categorial, suelen distinguirse tres grupos: el sistema nominal, el pronominal y las formas verbales (Rigatuso, 1994).

En este trabajo nos interesa particularmente la función vocativa de las formas de tratamiento, que puede desarrollarse mediante cualquiera de las categorías mencionadas anteriormente. Así, algunos usos de los pronombres de segunda persona manifiestan una evidente función vocativa (Kerbrat-Orecchioni, 1992); también las formas verbales presentan función vocativa cuando expresan referencia explícita al interlocutor, como, por ejemplo, los imperativos; y, por supuesto, cualquier sintagma nominal puede ser utilizado en función vocativa (Kerbrat-Orecchioni, 2010), siempre que su empleo allocutivo esté por encima del uso referencial o delocutivo.

Entre todas estas posibilidades, vamos a centrar nuestro análisis en el uso apelativo de las expresiones nominales, es decir, en el conjunto de fenómenos que podemos agrupar bajo la denominación de fórmulas de tratamiento nominales, también llamadas formas nominales de apelación por algunos autores. Isosävi (2010) propone, a partir del análisis de la lengua francesa, la siguiente clasificación de las formas nominales de apelación: 1) los nombres propios y patronímicos, 2) los títulos, 3) los nombres de profesión o título profesionales, 4) los términos de parentesco, 5) los términos vocativos de valor positivo y 6) los términos afectivos con valor negativo. A partir de esta propuesta nuestro estudio analiza la aparición de fórmulas de tratamiento nominales en un corpus de correos electrónicos con el fin de identificar su variación pragmática en función de factores lingüísticos y extralingüísticos de dimensión social, como la edad, el sexo, el estatus social profesional y, sobre todo, la relación que establezcan los interlocutores.

3. El estudio de las fórmulas de tratamiento nominales en el género del discurso electrónico: estado de la cuestión y justificación de nuestro trabajo

Un antecedente fundamental para nuestro estudio lo constituye Kerbrat-Orecchioni (2007) con su análisis sobre las fórmulas de tratamiento en las aperturas y cierres de correos elec-

trónicos entre estudiantes, profesores y personal administrativo del ámbito académico. La autora sitúa su estudio en el marco general de la cibercortesía, que puede inscribirse como parte de la ciberpragmática (Yus, 2001, 2010), por lo que pone el énfasis en la manera en que la introducción de internet modifica ciertas estrategias cortesés. Destaca la idea de que en el género del correo electrónico la comunicación se produce por escrito y sin la copresencia de los interlocutores, con la consiguiente pérdida de contextualización y de ciertos códigos semióticos multimodales. No obstante, reconoce que los intercambios de correo electrónico se generan en un tiempo de extremada rapidez, lo que provoca la ilusión de copresencia. Por tales circunstancias, se suma a la nutrida corriente que caracteriza el estilo electrónico como un híbrido entre el escrito y lo oral (Violi, 1996). Así, por ejemplo, Laborda (2003) considera que el correo electrónico combina aportaciones de la oralidad y la escritura, estrategias de proximidad y de distancia y recursos expresivos de la lengua estándar y de la lengua coloquial. El resultado es un texto desigual que propicia una lectura contradictoria. La pregunta general es si esta creación social de un subgénero denominado “ciberhabla” —por la reunión de rasgos orales y escritos— responde a las necesidades comunicativas de los interlocutores. Esta división nos remite a la diferencia que Koch y Oesterreicher (2007: 34) hicieron sobre los conceptos de oralidad y escrituralidad y su relación con la inmediatez comunicativa y la distancia comunicativa, y que Macera y Pano (2013) relacionan con la oposición entre formal e informal o coloquial.

Kerbrat-Orecchioni (2007) hace notar cómo estos dos polos manifiestan soluciones distintas en lo que concierne a la cortesía, no solo cuantitativamente, sino, lo más importante, cualitativamente: de un lado, las imágenes públicas de los interlocutores se exponen más en los intercambios orales; de otro, la permanencia del escrito implica un recorrido mayor de los riesgos de los actos de habla amenazadores de la imagen pública de los interlocutores. Para la autora francesa, este contraste queda reflejado, por ejemplo, en las diferencias entre las fórmulas de aperturas de un encuentro presencial y de un intercambio epistolar. En tal encrucijada sitúa su análisis de los correos electrónicos: desde su punto de vista, la dimensión alocutiva provoca cierta espontaneidad que a veces puede resultar una trampa para los interlocutores que no están presentes para reparar las amenazas a las imágenes públicas.

Kerbrat-Orecchioni (2007) busca conclusiones válidas para la lengua francesa, a partir de ciertas hipótesis que trata de confirmar con el análisis de su corpus. En relación con otros géneros epistolares, identifica, por ejemplo, la preferencia por las fórmulas de tratamiento que denotan reciprocidad y la progresiva disminución del uso de fórmulas de tratamiento que marcan la distancia socioafectiva entre los interlocutores. Asimismo, cuando el intercambio de correos se alarga en varios pares de mensajes, observa dos tendencias, bien el mantenimiento del mismo repertorio de formas de tratamiento, bien la progresiva elección de fórmulas de tratamiento que van marcando la cercanía; esta última opción denota un acercamiento discursivo entre los interlocutores en el que suele tener la iniciativa el interlocutor jerárquicamente superior.

El corpus de Kerbrat-Orecchioni (2007) recoge mensajes intercambiados entre docentes y alumnos. Sus resultados revelan que, en lengua francesa, el *vous* sigue empleándose como forma de reciprocidad en este contexto. Sin embargo, afirma que cuando los alumnos están en fase de investigación los intercambios pueden implicar cierta negociación que desemboca en ocasiones en el cambio de la forma de tratamiento. En estas negociaciones influyen cuestiones tales como la historia interaccional de los interlocutores —a saber, si esta se desarrolla de forma presencial, por correo electrónico o combinando ambos medios—, el poder relativo y el contenido temático de los propios mensajes.

En relación a las fórmulas de tratamiento nominales, la autora francesa reconoce que se concentran principalmente en las aperturas de los mensajes y también, aunque más raramente, en los cierres, es decir, en las zonas en que predomina la función apelativa. En esta línea, reflexiona sobre el valor de las marcas paratextuales destinadas a identificar la audiencia, es decir, aquellas con función apelativa. Marcas como *cc*, *cco*, *to* sirven para identificar a los destinatarios de los mensajes. Sin embargo, como sosteníamos en Vela Delfa (2007), en sentido estricto, esta audiencia no siempre se actualiza en interlocutor, lo que sí se consigue de forma más efectiva cuando se encabeza el cuerpo del mensaje con una forma nominal de apelación. Además, coincidiendo con las conclusiones de Kerbrat-Orecchioni (2007), sostenemos que las marcas paratextuales no vehiculan el importante valor relacional que presenta la elección de una forma nominal de apertura concreta.

Los correos electrónicos analizados por Kerbrat-Orecchioni (2007) relevan ciertos cambios respecto del modelo epistolar puesto que las cartas comienzan siempre con una forma liminar conformada por un sintagma nominal de apelación muy ritualizado, mientras que en el correo electrónico estas se combinan con las formas de saludo, lo que es interpretado como un rasgo de registro informal. Reconoce la autora la intervención de un factor que nos parece especialmente interesante, la asiduidad del intercambio; según ella, la continuidad facilita el abandono de los rituales de apertura más epistolares. Asimismo, destaca que los mensajes reactivos demandan menos formalidad en las aperturas que los iniciativos.

En resumen, esta autora concluye que el correo electrónico muestra la preferencia hacia la informalidad y la pérdida de las marcas de jerarquía, característica propia de la comunicación en internet, que se ajusta, por otra parte, a una tendencia general del francés moderno. Nuestra hipótesis es que estas tendencias deberían verse acentuadas en nuestro corpus. En primer lugar, por una cuestión de variación cultural. Tal y como sostienen diversos autores, cada cultura elige ciertas estrategias cortesas, en función de distintos factores. Kerbrat-Orecchioni (1994 y 2004: 50) propone dos dicotomías: por un lado, la distinción entre el *ethos* igualitario y el *ethos* jerárquico; por otro lado, la diferencia entre los modelos tendentes al *ethos* de proximidad o al *ethos* de distancia. Por su parte Bravo (1999 y 2001) distingue entre culturas de +/-autonomía y culturas de +/-afiliación, esto es, culturas más o menos orientadas a la

autonomía o culturas más o menos orientadas a la afiliación. En este panorama el modelo del español de España se identifica como una cultura que tiende a la proximidad y a la afiliación (Briz, 2003) y al *ethos* igualitario y de proximidad. Tal circunstancia debiera reflejarse en nuestros datos. En segundo lugar, esperamos resultados diferentes a los obtenidos por Kerbrat-Orecchioni (2007) a causa de la naturaleza de la muestra analizada, puesto que la autora francesa dejaba fuera de su corpus los mensajes de carácter personal. Este factor puede influir en el tipo de relación que entablan los interlocutores así como en la temática de los mensajes. Y, en último lugar, consideramos que algunas divergencias en los resultados deben justificarse en la propia evolución diacrónica del estilo electrónico. Kerbrat-Orecchioni (2007) identifica mucha inestabilidad y escasa estandarización en la elección de las formas, lo que se refleja en una gran variación. Nuestra muestra incluye mensajes en una horquilla de quince años, bajo la hipótesis de que la influencia del estilo electrónico hubiera contribuido al abandono de estrategias de apelación propias de la epístola, como hemos trabajado en Vela Delfa (2016).

4. Metodología de análisis y presentación de los datos

En este trabajo hemos optado por una técnica de investigación cualitativa que se centra en el análisis de una muestra de 375 mensajes de correo electrónico distribuidos en dos categorías: los mensajes de carácter personal y los mensajes profesionales, particularmente, del ámbito académico, es decir, intercambiados entre profesores y alumnos universitarios. Al tratarse de textos del ámbito privado, el acceso a ellos resulta complicado. Como comentábamos en Vela y Cantamutto (2015), en la recuperación y sistematización de muestras de interacciones digitales privadas los informantes juegan un rol muy complejo, puesto que no solo son ellos quienes ceden los textos a los investigadores, sino que, en no pocas ocasiones, los transcriben o segmentan pudiendo verse afectadas sus características originarias. Para nuestra muestra hemos solicitado que los informantes nos remitan el texto a través de la función de “reenvío” de su aplicación de gestión de correo electrónico, lo que nos permite garantizar que se han mantenido sus propiedades lingüísticas iniciales. Se ha solicitado el consentimiento informado de los informantes, por lo que hemos tenido que desechar algunas de las respuestas que originaron estos textos, a las que hemos podido tener acceso pero que no fueron autorizadas por sus autores para el uso en el estudio. Estos textos se han tenido en cuenta para la contextualización del mensaje analizado pero no se han considerado para su cita o comentario. No obstante, su análisis ha resultado muy enriquecedor porque las estrategias de cortesía, entre ellas, particularmente, las fórmulas de tratamiento, deben entenderse en relaciones de reciprocidad.

Los textos han sido cedidos por un total de 34 informantes: entre 9 y 13 mensajes cada uno de ellos. Se ha tratado de preservar la representatividad sociolingüística mediante un cuestionario en el que se interrogaba sobre la edad, el sexo, el nivel de formación y la relación de familiaridad con el género del correo electrónico, en lo que concierne al tiempo y asidui-

dad en el uso de la aplicación y el dispositivo con el que suele accederse al buzón de correo. Además se ha indagado sobre la relación que vinculaba a los interlocutores. Asimismo, se ha tenido en cuenta el año de escritura del mensaje, generando tres categorías según hubieran sido escritos desde el 2001 hasta el 2005, desde esa fecha al 2011 y del 2011 al 2016, a fin de observar la evolución en las prácticas discursivas del género. Siempre que ha sido posible, hemos marcado la distinción entre los mensajes generados en régimen de interacción continua y en régimen de interacción no continua (Vela Delfa, 2007; Cantamutto y Vela, 2016), es decir, aquellos en los que el mensaje iniciativo y el reactivo se generan en los límites de una sesión o unidad temporal o en distinta sesión o unidad temporal.

Antes de pasar a la discusión de los datos, recogemos en las siguientes tablas una síntesis del corpus, en la que reflejamos las categorías analizadas y las evidencias recogidas para cada uno de estos parámetros. Somos conscientes de que la muestra tiene un tamaño reducido y, aunque ofrezcamos algunos datos cuantitativos, nos interesa principalmente proponer un análisis cualitativo que permita generar hipótesis de cara a exploraciones futuras. Las dificultades en la recogida y el interés por registrar una información contextual densa justifican esta circunstancia.

CUADRO 1

Detalle de la muestra

MENSAJES	MUJERES	HOMBRES	AÑOS			ESTUDIOS SECUNDARIOS	ESTUDIOS UNIVERSITARIOS
			<25	25-40	>40		
375	201	174	100	175	100	102	273
MENSAJES CON APERTURA Y CIERRE			141				
MENSAJES SIN APERTURA NI CIERRE			87				
MENSAJES CON APERTURA Y SIN CIERRE			69				
MENSAJES SIN APERTURA Y CON CIERRE			78				
MENSAJES EN RÉGIMEN DE INTERACCIÓN CONTINUA			111				
MENSAJES EN RÉGIMEN DE INTERACCIÓN NO CONTINUA			226				
MENSAJES PERSONALES			153				
MENSAJES ACADÉMICOS			122				

En todos los mensajes se ha procedido a etiquetar las fórmulas de tratamiento, con particular atención a las fórmulas nominales de tratamiento.

5. Discusión de los datos: fórmulas de tratamiento nominales en las aperturas y los cierres de los mensajes de correo electrónico

Una vez presentada una síntesis de las características de la muestra de correos pasamos a analizar la función de las fórmulas de tratamiento nominales, en particular las que aparecen en las secuencias de apertura y de cierre. Previamente abordaremos la estructura de los mensajes de correo electrónico, para identificar sus secuencias.

5.1. La organización de los mensajes de correo electrónico: estructura y secuencias

En Vela Delfa (2007) proponíamos una estructura bimembre para el correo electrónico. Por un lado, estaba conformada por la cabecera de mensaje, con información concerniente al anclaje enunciativo —momento de enunciación e identificación de los interlocutores— e información relativa a la presentación del mensaje, en la categoría del “asunto”. Por otro lado, el cuerpo de mensaje, conformado por tres elementos: fórmula de apertura, secuencias temáticas y fórmulas de cierre. En este sentido nos mantenemos cercanos a la propuesta de Van Dijk (1983), ya que, de alguna manera, el encabezado se corresponde con la zona de preparación, y la apertura presente en el cuerpo del mensaje, con la apertura propiamente dicha, puesto que en ella se reproducen las fórmulas de saludo y otras expresiones que indican la puesta en marcha del intercambio. Después de esta apertura, el cuerpo del mensaje incluiría las secuencias de orientación (introducción temática), el objeto de la conversación (parte central) y la conclusión (expresiones evaluativas, de síntesis, giros que expresan la intención de finalizar), para proponer en el cierre las secuencias de terminación, en las que se produce el intercambio de fórmulas de despedida.

Junto a esta estructura, identificamos una importante tendencia a la eliminación de las secuencias de apertura y de cierre, principalmente en los correos personales en régimen de interacción continua. Esta tendencia está más acentuada en los mensajes reactivos que en los iniciativos. Tal situación contribuye a afianzar un modelo de intercambio que favorece las relaciones de simetría y proximidad.

5.2. Las secuencias de apertura en el correo electrónico

Al aplicar la estructura anteriormente descrita al análisis de nuestra muestra, comprobamos que, a pesar de que las aperturas tradicionales del género epistolar —con una fórmula ritual vocativa constituida por un apelativo, que puede mostrar afectividad, seguido por el nombre del destinatario— se mantienen en los correos electrónicos profesionales, las opciones más

formales suelen ser sustituidas por otras que marcan acercamiento. De esta forma se afianza un modelo que refuerza las estrategias de proximidad frente a la jerarquía y la afiliación frente a la autonomía. En los correos de tipo personal se prefieren las aperturas con saludos informales o vocativos con apelativos cariñosos. Esta preferencia, sin embargo, no viene sino a continuar cierta tendencia observable en el discurso digital y que se ha visto documentada en trabajos sobre otros géneros discursivos (Vivas Márquez, 2014).

Sin embargo, lo que más nos ha llamado la atención en el análisis de las aperturas de nuestra muestra es su diversidad, que confirma un modelo menos ritualizado que el de la carta tradicional. La variedad de usos del correo electrónico, que cubre cada vez más funciones comunicativas y responde a modelos de relación más diversos, justifica aperturas tan variables como las de cualquier evento comunicativo. No obstante, encontramos ciertas tendencias. Así, los correos en los que predomine el carácter informativo frente al interaccional prefieren el uso del elemento vocativo, seguido del nombre del destinatario, en un esquema altamente estandarizado. Alternan tanto el nombre propio como el apellido. En el ámbito profesional es común que se sustituya el nombre por alguna otra fórmula de tratamiento (*señora, profesora, doctora*), aunque llama la atención la abundante presencia de mensajes que carecen de ella (tanto de alumnos a profesores como de profesores a alumnos), lo que vuelve a incidir en la línea de la prevalencia de un modelo no jerárquico, que se acentúa, sin duda, en el contexto cultural en que se han recogido los textos y la manera en que se gestiona la díada profesor/alumno.

Para tratar de sistematizar los datos hemos diferenciado ciertas categorías de elementos en las aperturas de nuestros mensajes:

1. *La marca vocativa de apertura*: manifiesta diversos grados en función de la estrategia de cortesía asumida, desde la presencia desnuda del nombre del interlocutor, hasta la inclusión de elementos acompañantes orientados a regular la deixis social del intercambio.
2. *El saludo*: como elemento que denota la inclinación conversacional del género abundan las aperturas que contienen saludos formales o informales. El más abundante es *Hola*, muy a menudo seguido de una fórmula de tratamiento nominal, y más raramente *buenos días/tardes/noches*.
3. *La pregunta de cortesía*: se corresponde con fórmulas muy estandarizadas y ritualizadas cuyo valor principal reside en la gestión de la imagen de los interlocutores. Esta categoría manifiesta de forma evidente el carácter interlocutivo del género y está más presente en los correos personales, entre interlocutores que tienen cierto grado de cercanía y que participan de un intercambio abundante de mensajes. Demuestra la tendencia al abandono en el uso del *usted*, incluso en relaciones marcadas por la distancia y la jerarquía como las que entablan profesores y alumnos, puesto que la forma más corriente es *¿Qué tal?*, incluso sin signo de interrogación de apertura, en ambas direcciones de la díada.

4. *Otras marcas de carácter expresivo*: entre ellas, abundan los signos de puntuación dobles (admiraciones e interrogaciones) de cierre y de forma puntual, emoticones. Sirven para marcar la funcionalidad expresiva de estas zonas del mensaje y remarcan la orientación del estilo electrónico hacia estrategias de cortesía positiva.

Las categorías que acabamos de describir no son excluyentes; pueden combinarse entre sí, lo que da lugar a secuencias de apertura complejas. La distribución de cada una de estas opciones es muy variada, lo que complica la formulación de generalizaciones (Herring, 1998; Gains, 1999; Crystal, 2001). Esta variación sigue presente en nuestra muestra, incluso en los correos redactados más recientemente. Podemos encontrar ejemplos que mantienen todos los elementos y otros que recurren únicamente a un saludo, o al nombre del receptor, junto con otros que eliminan por completo las secuencias de apertura, en la línea de la tendencia propia del discurso digital.

5.3. Fórmulas de tratamiento nominales en las aperturas del correo electrónico

Las aperturas y los cierres de los mensajes se corresponden con las zonas que concentran mayor cantidad de fórmulas de tratamiento nominales. Sin embargo, su naturaleza es muy variable.

El análisis de nuestra muestra revela algunas tendencias interesantes. Entre el conjunto de los mensajes de nuestra muestra, un 71% presenta una secuencia de apertura diferenciada del cuerpo del mensaje, mientras que el 29% pasa directamente al cuerpo del mensaje, normalmente con secuencias de orientación o introducción temática. Sin embargo dentro de ese 71% más de la mitad de los mensajes (158 mensajes) eligen fórmulas muy simples como fórmulas de tratamiento nominales seguidas de coma, de dos puntos o con salto de línea (94 mensajes); saludos informales como *Hola, Buenas* (53 mensajes), de entre los cuales 17 se combinan con una fórmula de tratamiento nominal, y 11 mensajes que abren con marcadores discursivos propios de los intercambios conversacionales, como, por ejemplo, *Bueno, A ver, oye*. Los 104 mensajes restantes eligen fórmulas más ritualizadas y extensas que incluyen la combinación de varias estrategias como preguntas de cortesía y fórmulas de tratamiento de respeto.

Pensamos que la división entre los mensajes que no incluyen formas de apertura diferenciada y los que la presentan podría correlacionarse con dos variables que hemos controlado en la recogida de la muestra: el tipo de mensaje y la modalidad temporal del intercambio.

1. *El tipo de mensaje*. La oposición entre los mensajes personales y profesionales influye de manera directa en la aparición de formas de apertura ritualizadas: 76 de los 104 mensajes que las incluían eran de carácter profesional. No obstante, llama la atención cómo el res-

to de mensajes profesionales, hasta completar los 122 analizados, prescinden de ellas, a pesar de insertarse en la diáda profesor/alumno.

2. *La modalidad temporal del intercambio.* Los mensajes en régimen de interacción continua acentúan la tendencia a suprimir las formas de apertura. Según nuestra muestra, de los 113 mensajes sin apertura expresa 72 se inscribían en un intercambio marcado por la fluidez de respuesta. Puede pensarse que la rapidez y agilidad que caracteriza las correspondencias electrónicas lleva a los interlocutores a concebir cada mensaje como un turno dentro de un intercambio mayor, la secuencia de mensajes, lo que permite incluir las fórmulas de tratamiento nominales demarcativas solamente en algunos mensajes que retoman contacto tras un lapso de silencio mayor. Sin embargo, aunque la cuestión temporal influye en la supresión de estas marcas de apertura, no parece determinante, por lo que deben estar operando otros factores.

Hemos encontrado causas que justifican la eliminación de las secuencias de apertura y que podrían considerarse líneas de exploración futuras. Por ejemplo, el uso del teléfono móvil acentúa esta tendencia. Además, la asiduidad en los intercambios, es decir, lo que en los estudios de cortesía se llama la distancia social. En última instancia, la supresión de las formas de apertura puede explicarse como una propiedad derivada de la naturaleza del discurso digital y del modelo cultural propio de España, dado que el corpus analizado pertenece a hablantes del español de España.

Una vez exploradas las razones que pueden explicar la supresión de las secuencias de apertura, vamos a centrarnos en el análisis de la naturaleza de las secuencias de apertura de nuestra muestra. Más allá de los datos cuantitativos presentados anteriormente, nos interesa identificar algunos rasgos que justifiquen, por ejemplo, la oposición entre la elección de una forma más ritualizada y otra más espontánea. En este caso, como decíamos anteriormente, el tipo de mensaje parece haber desempeñado un papel fundamental. No obstante, entre aquellos mensajes que se abren con una fórmula de tratamiento nominal en función vocativa (por ejemplo, *estimado alumno*) no solo encontramos mensajes personales, sino también mensajes profesionales, curiosamente más en mensajes de profesor a alumno, es decir, marcando el eje de verticalidad, pero desde la posición de superioridad a la de inferioridad. No obstante, no resulta extraño encontrar mensajes de alumnos a profesores en los que no se incluye ninguna marca de apertura, lo cual parece contravenir lo esperable en relación a la estrategia de cortesía para una relación de jerarquía. En tal sentido, resulta interesante comprobar cómo, por ejemplo, el paso de *Estimada Nombre propio* a simplemente *Nombre propio* puede ser el resultado de un proceso de negociación entre los interlocutores, que opera en ambos sentidos, desde su eliminación, cuando se genera un espacio de confianza, hasta su incorporación, cuando se trata de marcar distancia conversacional.

La elección de las fórmulas de tratamiento nominales resulta, sin embargo, más predecible. Se prefiere el nombre propio del destinatario. Este puede aparecer completo o en forma de diminutivo. Solamente en correos personales hemos encontrado alternativas como, por

ejemplo, el empleo de apelativos cariñosos o con una marcada fuerza expresiva: *guapa*, *peque*, *alma de cántaro* son algunos ejemplos registrados. En general, estas aperturas se correlacionan con el empleo de un registro coloquial y con otras marcas más propias del polo de la oralidad frente a la escrituralidad, tal y como referíamos anteriormente.

Una especial mención merecen los casos en los que el mensaje se abre con los que Portolés (1998) y Martín Zorraquino y Portolés (1999) denominan *marcadores conversacionales*. Hemos identificado once casos que podemos clasificar como *enfocadores de alteridad* y *metadiscursivos conversacionales*, como, por ejemplo, *Bueno*, *A ver*, *Oye*. Todos ellos pertenecientes a mensajes muy breves, insertos en secuencias que contenían múltiples mensajes en régimen de interacción continua, lo que abre una vía interesante de reflexión, en relación a la naturaleza difusa de los géneros en internet y la cercanía de estos mensajes a los producidos en otros entornos como los SMS o la mensajería instantánea.

5.4. Fórmulas de tratamiento nominales en los cierres de los mensajes de correo electrónico

Las secuencias de clausura de los correos electrónicos contienen dos categorías de naturaleza y funcionamiento dispar, la despedida y la firma, con combinaciones muy variadas: pueden aparecer juntas, optarse por una u otra o, incluso, aparecer reduplicadas, sobre todo en el caso de la combinación de la firma manual y la automática. Las secuencias de cierre ocupan el final del mensaje de correo electrónico y, generalmente, ostentan un espacio separado del resto de los párrafos, mediante ciertos saltos de línea, aunque, como ocurrirá en el caso de las aperturas, podemos observar gran variabilidad en esta distribución formal y algunos ejemplos de nuestro corpus no separan los elementos de clausura del resto del mensaje.

Nuestra muestra revela cierta tendencia a la supresión de las formas de cierre, aunque su presencia es mucho más estable que la de las secuencias de apertura. Entre las razones que justifican la eliminación de las fórmulas de cierre encontramos las mismas que proponíamos para justificar la supresión de las aperturas, a saber, la informalidad del medio, la inserción del mensaje en un intercambio en régimen de interacción continua, la pertenencia al subtipo de los correos personales, aunque añadimos en este caso una cuestión que se justifica por la propia naturaleza de las aplicaciones de gestión de correo electrónico: por un lado, la identidad del emisor viene incluida necesariamente en el encabezado del mensaje, por lo que, desde el punto de vista informativo, la firma es innecesaria, y, por otro, existe la posibilidad de insertar firmas automáticas. Estas manifiestan siempre un carácter muy formulario y ritualizado.

En relación a la presencia y la ausencia de secuencias de cierre, desde un punto de vista cuantitativo, nuestra muestra arroja resultados muy parecidos a los de estudios precedentes.

Así, en el trabajo de Gains (1999) los mensajes sin elementos de clausura se correspondían con 10% de sus corpus, 5 de cada 54 en los interpersonales, o 5 de cada 62 en los institucionales. Lan (2000) observa una incidencia del fenómeno en torno al 18% de los mensajes, aunque en su trabajo son los mensajes de tipo institucional los que más prescinden de estos elementos de cortesía en el cierre. Nuestra muestra revela una incidencia del 25% de supresión en los correos personales y un 16% en los profesionales. Cabe destacar que en este caso la tendencia se ve más acentuada en los correos recogidos más recientemente, tal vez por la incidencia del teléfono móvil en la redacción de mensajes de correo electrónico.

La naturaleza temporal del intercambio o la representación mental que el interlocutor tenga del mismo puede estar determinando la eliminación de las formas de clausura. De manera que en aquellos casos en que el interlocutor considera que su mensaje constituye parte de una secuencia encadenada de mensajes resulta común que no se incluyan marcas de cierre. Por oposición, en tales secuencias la aparición de un elemento de clausura puede marcar el carácter conclusivo o de cierre absoluto del mensaje.

Llegados a este punto, merece la pena detenernos en el análisis de las naturaleza de las secuencias de cierre presentes en nuestro corpus. De forma sintética podemos mencionar las siguientes categorías (que pueden aparecer por separado o combinadas) y funciones:

- formas de despedida más o menos ritualizadas que sirven para mitigar la amenaza implícita en los actos de habla de cierre;
- fórmulas de tratamiento nominales que refieren al emisor del mensaje y que oscilan entre el nombre completo con apellidos y otras formulaciones que implican mayor afectividad o cercanía, por ejemplo, los diminutivos;
- marcadores del discurso que sirven para marcar la cesión del turno.

Las dos primeras categorías sirven para vehicular contenidos relativos a la deixis social, mientras que la última tiene más bien un valor estructurador que revela en qué medida el interlocutor asimila el mensaje del correo electrónico a un turno de habla dentro de un intercambio de carácter dialógico. Resulta interesante comprobar cómo en tales casos muchas secuencias se terminan precisamente con unidades que marcan el carácter conclusivo de la intervención con la inserción de una secuencia de cierre.

6. Conclusiones y futuras líneas de investigación

En este trabajo hemos analizado la naturaleza y función de las fórmulas de tratamiento nominales presentes en las aperturas y los cierres de correo electrónico, como una manera de

entender la forma en que se configura este género discursivo en relación a otros propios del discurso digital. Retomamos la línea de trabajo iniciada en Vela Delfa (2002) y continuada en Vela Delfa (2007), en la que abordábamos las características textuales del correo electrónico. Trascurridos más de diez años, asumimos en este proyecto una perspectiva diacrónica, similar a la que seguimos en Vela Delfa (2016) y que se inserta en una línea de investigación más general que busca comprender la evolución y el asentamiento de los diferentes géneros textuales aparecidos con la comunicación digital, con el objetivo particular de ver cómo se han configurado las estrategias de cortesía en estos géneros.

Para el análisis de nuestra muestra hemos combinado técnicas cuantitativas con cualitativas, conscientes en todo momento de que, por su reducida dimensión, las conclusiones extraídas manifiestan principalmente un valor propedéutico que puede servir para orientar trabajos futuros¹. Teniendo en cuenta estas limitaciones, nuestro análisis nos permite formular algunas consideraciones finales.

En primer lugar, la enorme fluctuación que manifiestan las secuencias de apertura y cierre de los mensajes de correo electrónico. El prototipo del género está menos ritualizado que otros modelos epistolares. Esta variación puede justificarse por la confluencia de diversos factores, entre los que nos gustaría destacar, por ejemplo, la influencia de distintos modelos textuales previos, a saber, la carta (Haroche-Bouzina, 1995), la nota (Laborda, 2003), el informe (Vela Delfa, 2002), el chat (Sanmartín Sáez, 2007) o la mensajería instantánea (Calero Vaquera, 2014). Así como la tendencia a preferir las estrategias de cortesía orientadas al refuerzo de la imagen positiva frente a las destinadas al mantenimiento de la imagen negativa, es decir, a la generación de un vínculo afiliativo.

Además, con el paso de los años, el correo electrónico se ha convertido en uno de los géneros de internet más usados y asentados en las prácticas discursivas cotidianas, lo que implica que los propósitos comunicativos a los que se dan respuestas con los correos electrónicos son tan variados como heterogéneas las soluciones que los textos reflejan. Sin embargo, la tendencia a la informalidad, coloquialización y la relajación en las marcas de cortesía se erigen como rasgos constitutivos del género que inciden de forma directa en las fórmulas de tratamiento nominales seleccionadas.

Asimismo, parece legítimo concluir que en el género del correo electrónico la aparición de fórmulas de tratamiento nominales tiene una doble misión: por un lado, una de

1 Este trabajo forma parte de un proyecto mayor, el proyecto CoDiCE, cuya finalidad es la recogida y fijación de un corpus amplio y representativo de muestras lingüísticas de interacciones digitales privadas, infrarrepresentadas en los corpus generales del español (Cantamutto y Vela, 2015). CoDiCE asume un doble objetivo, el de ofrecer datos para el estudio sociopragmáticos de las interacciones digitales y el de fijar un archivo de referencias para su estudio diacrónico.

carácter pragmático, que se vincula con la gestión de la deixis social o las estrategias de cortesía entre los interlocutores, y, por otro, otra de carácter estructural, que se relaciona con la identificación del principio y del fin de cada una de las unidades del intercambio. Como los límites de la unidad mínima en las interacciones de correspondencia electrónica pueden variar —del mensaje a la secuencia de mensajes—, la estabilidad de los elementos de apertura y de cierre también fluctuará. Tal situación se encuentra muy relacionada con la dimensión temporal del intercambio. Estas circunstancias condicionarán la naturaleza de la unidad que los participantes del intercambio asuman como mínima en su representación mental: el mensaje, en los intercambios diferidos; la secuencia de mensajes, en los regímenes continuos.

7. Bibliografía citada

ABELDA MARCO, Marta, 2004: “Cortesía en diferentes situaciones comunicativas. La conversación coloquial y la entrevista sociológica semiformal” en Diana BRAVO y Antonio BRIZ GÓMEZ (coords.): *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Barcelona: Ariel Lingüística, 109-136.

BRAUN, Friederike, 1988: *Terms of Address: Problems of Patterns and Usage in Various Languages and Cultures*, Berlín: Gruyter Mouton.

BRAVO, Diana, 1999: “¿Imagen positiva vs. Imagen negativa?: pragmática socio-cultural y componentes de face”, *Oralia: Análisis del Discurso Oral* 2, 155-184.

BRAVO, Diana, 2001: “Sobre la cortesía lingüística, estratégica y conversacional en español”, *Oralia: Análisis del Discurso Oral* 4, 299-314.

BRIZ GÓMEZ, Antonio, 1998: *El español coloquial en la conversación. Esbozo de pragmlingüística*, Barcelona: Ed. Ariel.

BRIZ GÓMEZ, Antonio, 2003: “Un sistema de unidades para el estudio del lenguaje coloquial”, *Oralia: Análisis del Discurso Oral* 6, 7-61.

BROWN, Roger, y Albert GILMAN, 1960: “The pronouns of power and solidarity” en Thomas SEBEEK (ed.): *Style in Language*, Cambridge: MIT Press, 253-276.

CALERO VAQUERA, María Luisa, 2014: “El discurso del WhatsApp: entre el Messenger y el SMS”, *Oralia: Análisis del Discurso Oral* 17, 85-114.

CANTAMUTTO, Lucía, y Cristina VELA, 2016: “El discurso digital como objeto de estudio: de la descripción de interfaces a la definición de propiedades”, *Aposta: Revista de Ciencias Sociales* 69, 296-323.

CAUTÍN-EPIFANI, Violeta, 2015: "Poder virtual y fórmulas de tratamiento en el discurso mediado por computadora: exploración en una red comunicativa virtual", *Forma y Función* 28, 55-78.

CRYSTAL, David, 2001: *Language and the Internet*, Cambridge: Cambridge University Press. Trad. española (2002).

GAINS, Jonh, 1999: "Electronic Mail-A New Style of Communication or Just a New Medium?: An Investigation into the Text Features of E-mail", *English for Specific Purposes* 18, 1, 81-101.

HARDY, Ian, 1996: *The evolution of ARPANET email*. History Thesis Paper, University of California at Berkeley.

HAROCHE-BOUZINAC, Geneviève, 1995: *L' épistolaire*, París: Hachette.

HERRING, Susan, 1998: "Le style du courrier électronique: variabilité et changement", *Terminogramme* 85-84, 9-16.

ISOSÄVI, Jana, 2010: "Les formes d'adresse dans un corpus de films français et leur traduction en finnois", *Neophilologische Mitteilungen* 111 (3), 367-371.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine, 1992: *Les interactions verbales*, I y II, París: Armand Colin.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine, 1994: *Les interactions verbales*, III, París: Armand Colin.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine, 2004: "¿Es universal la cortesía?" en *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Barcelona: Ariel, 39-54.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine, 2007: "La cyberpolitesse: Formes de l'adresse, ouverture et cloture dans les courriels électronique", *Quaderns de Filologia. Estudis Lingüístics* vol. XII, 35-56.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine, 2010: *S'adresser à autrui: les formes nominales d'adresse en français*, Langages 8, Chambéry: Université de Savoie.

KOCH, Peter, y Wulf OESTERREICHER 2007: *Lengua hablada en la Romania: español, francés, italiano. Versión española Araceli López Serena*, Madrid, Gredos.

LABORDA, Xavier, 2003: "Estilo y cortesía en el correo electrónico", *Tonos. Revista Electrónica de Estudios Filológicos* 6.

LAN, Lin, 2000: "Email: A challenge to standard English?", *English Today* 64 (16), 23-55.

MACERA, Ana, y Ana PANO, 2013: *El español coloquial en las redes sociales*, Madrid: Arco Libros.

MARTÍN ZORRAQUINO, María Antonia, y José PORTOLÉS, 1999: “Los marcadores del discurso” en Ignacio BOSQUE y Violeta DEMONTE (dirs.): *Gramática descriptiva de la lengua española*, vol. 3, Madrid: Espasa Calpe, 4051-4214.

PORTOLÉS, José, 1998: *Marcadores del discurso*, Barcelona: Ariel.

RIGATUO, Elizabeth, 1987: “Dinámica de los tratamientos en la interacción verbal: Preparación y apertura conversacional”, *Anuario de lingüística hispánica* 3, 161-182.

RIGATUO, Elizabeth, 1992: *Lengua, historia y sociedad: evolución de las fórmulas de tratamiento en el español bonaerense (1830-1930)*, Gabinete de Estudios Lingüísticos, Departamento de Humanidades, Bahía Blanca: Universidad Nacional del Sur.

RIGATUO, Elizabeth, 1994: “Fórmulas de tratamiento y familia en el español bonaerense actual”, *Departamento de Humanidades*, Bahía Blanca: Universidad Nacional del Sur.

RIGATUO, Elizabeth, 2000: “‘Señora (...) ¿No tenés más chico?’ Un aspecto de la pragmática de las fórmulas de tratamiento en español bonaerense”, *Revista Argentina de Lingüística* 16, 293-344.

RIGATUO, Elizabeth, 2009: “Asimetrías e identidades en construcción: fórmulas de tratamiento y cortesía verbal en el español de Buenos Aires de la etapa colonial”, *Boletín de la Academia Argentina de Letras* 73 (297-298), 349-412.

SANMARTÍN SÁEZ, Julia, 2007: *El chat o la conversación tecnológica*, Madrid: Arco Libros.

SWALES, John, 1990: *Genre Analysis*, Cambridge: Cambridge University Press.

VELA DELFA, Cristina, 2002: “Un nuevo prototipo textual: el correo electrónico”, *Interlingüística* 13, 447-465.

VELA DELFA, Cristina, 2007: *El correo electrónico el nacimiento de un nuevo género*. Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid.

VELA DELFA, Cristina, 2016: “Una aproximación al correo electrónico desde una perspectiva diacrónica: evolución y asentamiento de un género discursivo”, *Cadernos de Linguagem e Sociedade (L&S)* 17-2, 55-78.

VELA DELFA, Cristina, y Lucía CANTAMUTTO, 2015: “Problemas de recogida y fijación de muestras del discurso digital”, *CHIMERA: Romance Corpora and Linguistic Studies* 2, 131-155.

VIOLI, Paola, 1996: “Electronic dialogue between orality and literacy. A semiotic approach”, Trodheim, Institutt for Anvendt Språkvitenskap [disponible en <http://www.hf.ntnu.no/anv/avs696/Articles/Prague/Praga.html>].

VIVAS MÁRQUEZ, Julia, 2014: "Análisis de las categorías de autonomía y afiliación en las interacciones verbales de la red social de Facebook", *Anuario de Estudios Filológicos* XXXVII, 285-303

YUS, Francisco, 2001: *Ciberpragmática. El uso del lenguaje en Internet*, Barcelona: Ariel.

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

ZUMALACÁRREGUI, Ángeles Líbano, 1991: "Morfología diacrónica del español: las fórmulas de tratamiento", *Revista de filología española* 71 (1-2), 107-122.