

CAPÍTULO 8
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

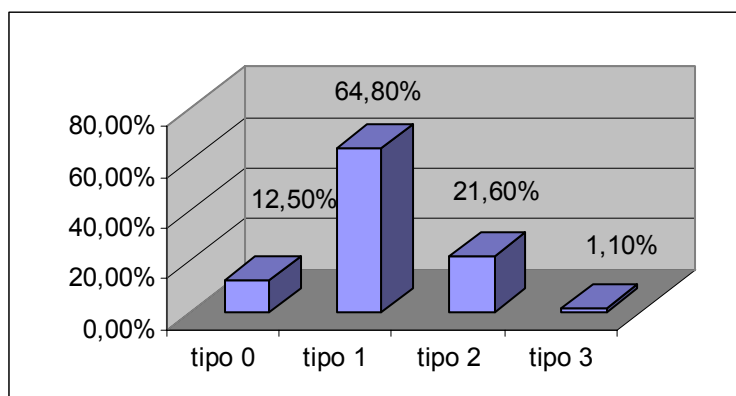
En este capítulo indicamos los resultados obtenidos tras el análisis de los datos relativos al uso de las diversas variables de cortesía expuestas en el capítulo anterior y a la mejora obtenida en su utilización en los tres grupos de sujetos que constituyen nuestra muestra. Presentaremos las variables de clasificación que han influido significativamente en la consecución de la mejora y comentaremos las posibles razones que pueden haber dado lugar a los distintos resultados. Estudiaremos también el tipo de uso pertinente de cada variable de cortesía que hizo cada grupo en las cartas finales comparándolo con el comportamiento de la carta inicial.

8.1. USO PERTINENTE DE LAS VARIABLES DE CORTESÍA: SITUACIÓN INICIAL

Dado que para obtener el coeficiente de mejora tenemos que contar con una valoración tanto de la situación inicial (carta 0) como de la final (cartas 1, 2 y 3) respecto al uso pertinente de las variables de cortesía nos centramos inicialmente en esta tarea. En este sentido, el análisis de frecuencias ha permitido definir dichas situaciones.

Así, partiendo de la clasificación indicada en el apartado 7.4, en la situación de la carta inicial (*IndCort0gl*) un 12,5% de la muestra hizo un uso no pertinente de las variables (tipo 0), mientras el 87,5% restante utilizó algunas de estas variables de forma correcta. Dentro de este último porcentaje encontramos distintos tipos de uso pertinente de la cortesía. Así tenemos un 64,8% del tipo 1 (uso pertinente mínimo), un 21,6% del tipo 2 (uso pertinente medio) y un 1,1% del tipo 3 (uso pertinente alto). Dentro de la muestra no encontramos sujetos que hagan un uso pertinente de tipo 4 (muy alto) en la carta inicial, como se puede ver en la siguiente figura.

Figura 9. Tipo de uso de las variables de cortesía en la situación inicial (carta 0) de toda la muestra



Para determinar cuáles han sido las variables de clasificación que han tenido una mayor influencia en los resultados de la situación inicial de todos los sujetos de la muestra, se han realizado distintos análisis de varianza de un factor (ANOVA). Este tipo de análisis determina si una variable concreta toma valores medios iguales o distintos en los grupos que forma otra variable, es decir, determina la influencia que ejerce alguna variable llamada *factor* sobre otra variable llamada *dependiente* (Uriel Jiménez, 1995). Con este análisis se comparan los valores medios de tres o más grupos de forma inter-grupal e intra-grupal. Lo que más nos puede interesar de los resultados de este análisis es la existencia de diferencias estadísticamente significativas. En este trabajo hemos optado por afirmar que existe una influencia estadísticamente significativa de una variable (factor) sobre la situación inicial, cuando la probabilidad de error en dicha afirmación sea inferior al 5% ($p < 5\%$)⁶, esto es, cuando el intervalo de confianza sea del 95%. Esto significa que tenemos muy pocas probabilidades de equivocarnos al rechazar la hipótesis nula y afirmar que alguna de las medias comparadas es significativamente distinta de las demás.

Siguiendo este criterio, se observan diferencias estadísticamente significativas en la situación inicial o de partida (carta 0) en función de cuatro variables de clasificación: el grupo ($p=1,2\%$), los estudios previos ($p=2,6\%$), el conocimiento de correspondencia comercial en inglés ($p=2,7\%$) y el nivel gramatical ($p=1,7\%$). Estas diferencias se pueden observar en las siguientes tablas.

⁶ En todos los análisis estadísticos realizados se ha optado por este criterio de significatividad, que es uno de los valores críticos utilizados estadísticamente.

Tabla 15. Análisis de varianza: factor grupo en la situación inicial

ANOVA				
INDCORT0				
	Suma de cuadrados	gl	F	Sig.
Inter-grupos	,229	2	4,703	,012
Intra-grupos	2,071	85		
Total	2,301	87		

Tabla 16. Análisis de varianza: factor estudios previos en la situación inicial

ANOVA				
INDCORT0				
	Suma de cuadrados	gl	F	Sig.
Inter-grupos	,189	2	3,812	,026
Intra-grupos	2,111	85		
Total	2,301	87		

Tabla 17. Análisis de varianza: factor conocimiento de correspondencia comercial en inglés en la situación inicial

ANOVA				
INDCORT0				
	Suma de cuadrados	gl	F	Sig.
Inter-grupos	,129	1	5,092	,027
Intra-grupos	2,172	85		
Total	2,301	87		

Tabla 18. Análisis de varianza: factor nivel gramatical en la situación inicial

ANOVA				
INDCORT0				
	Suma de cuadrados	gl	F	Sig.
Inter-grupos	,210	2	4,261	,017
Intra-grupos	2,091	85		
Total	2,301	87		

Ante la existencia de las diferencias significativas anteriormente indicadas, procedimos a realizar un análisis de comparaciones múltiples (prueba post hoc) a través del test HSD de Tukey con el objetivo de ahondar aún más en dichas diferencias existentes. En este sentido, y respecto a la variable *grupo*, observamos que las diferencias significativas ($p=1,1\%$) existen entre los grupos 2 (Turismo San Cristóbal) y 3 (Turismo UJI) tal y como se indica en la tabla 19.

Tabla 19. Pruebas post hoc: comparaciones múltiples por grupo en la situación inicial

COMPARACIONES MÚLTIPLES (HSD de Tukey)		
INDCORT0		
(I) grupo	(J) grupo	Sig.
1	2	,236
	3	,320
2	1	,236
	3	,011⁷
3	1	,320
	2	,011

Si nos centramos en la clasificación del uso de las variables de cortesía en la situación inicial por grupos, observamos que en el grupo 1 (Filología) un 7,7% de los sujetos hacen un uso no pertinente (tipo 0) de dichas variables, un 61,5% hace un uso pertinente mínimo (tipo 1) y un 30,8% hace un uso pertinente medio (tipo 2). En el grupo 2 (Turismo San Cristóbal), un 19,6% hace un uso no pertinente de la cortesía (tipo 0), un 69,6% hace un uso mínimo (tipo 1), un 8,7% hace un uso medio (tipo 2) y un 2,1% hace un uso alto (tipo 3) de las variables de cortesía en la carta 0. Por último, el grupo 3 sólo presenta dos tipos de uso de las variables de cortesía en la situación inicial: un 56,3% de los sujetos de este grupo hace una utilización pertinente mínimo (tipo 1) y el 43,7% restante hace un uso pertinente medio (tipo 2).

A partir de estos resultados⁸, podemos observar por qué el test HSD de Tukey detecta las mayores diferencias de uso de la cortesía en la carta inicial entre los grupos 2 y 3. El mayor porcentaje (69,6%) de sujetos del grupo 2 se sitúa en una utilización mínima (tipo 1) de las variables de cortesía seguido del grupo que hizo un uso no pertinente de dichas variables (19,6%), siendo muy inferiores los porcentajes de sujetos con un uso medio (8,7%) y alto (2,1%). Por tanto, la tendencia de este grupo se sitúa entre el uso pertinente mínimo y el no pertinente. Por el contrario, en el grupo 3 la tendencia es distinta, situándose entre el uso pertinente mínimo y medio; el mayor porcentaje (56,3%) de sujetos de este grupo también hace una utilización pertinente mínima de la cortesía en la carta 0, pero el resto se sitúa en un uso medio (43,8%). Por tanto, las

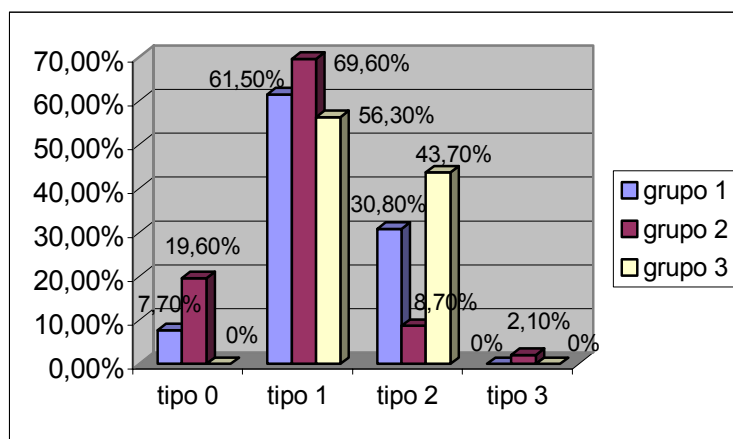
⁷ Las cifras que aparecen en negrita destacan el índice de significatividad que permite distinguir los grupos entre los cuales existen diferencias estadísticamente significativas.

⁸ Los análisis de frecuencias permiten observar la repetición de algunos comportamientos de la muestra, con el fin de comparar su evolución a lo largo de la experimentación, comparar los niveles de frecuencia de los tres grupos y apoyar los resultados del resto de análisis estadísticos.

tendencias de estos dos grupos son inversas, tal y como demuestra la suma de sus porcentajes mayores.

Por su parte, la tendencia del grupo 1 es más parecida a la que presenta el grupo 3. La mayoría de las sujetos (61,5%) de este grupo parten de un uso de las variables de cortesía mínimo (tipo 1) seguido de un grupo de sujetos (30,8%) que hizo una utilización media (tipo 2). Sin embargo, este grupo presenta un porcentaje (7,7%) de sujetos con un uso no pertinente (tipo 0) de la cortesía en esta situación inicial que no encontramos en el grupo 3. Por tanto, teniendo en cuenta el tipo de utilización de las variables de cortesía en la situación inicial, el grupo 1 (Filología) se sitúa en un punto intermedio entre los grupos 2 (Turismo San Cristóbal) y el grupo 3 (Turismo UJI), si bien más cercano a éste último que al primero. Los resultados sugieren que el grupo 3 (Turismo UJI) presenta un mejor uso de las variables de cortesía en la carta 0, seguido del grupo 1; el grupo que parte de una utilización peor de la cortesía en esta situación inicial es el grupo 2.

Figura 10. Tipo de uso de las variables de cortesía en la situación inicial (carta 0) por grupos



En segundo lugar, con relación a los estudios previos, el análisis de comparaciones múltiples (test HSD de Tukey) nos ha permitido constatar la existencia de diferencias significativas en la situación inicial ($p=2,2\%$) entre los estudios previos 1 (COU o Bachillerato LOGSE) y 3 (Otros distintos de COU y FP) (tabla 20).

Tabla 20. Pruebas post hoc: comparaciones múltiples por estudios previos en la situación inicial

COMPARACIONES MÚLTIPLES (HSD de Tukey)		
INDCORT0		
(I) estpregl	(J) estpregl	Sig.
1	2	,793
	3	,022
2	1	,793
	3	,240
3	1	,022
	2	,240

Tal y como se realizó con la variable *grupo* del análisis de frecuencias, y atendiendo a la clasificación de los tipos de uso de las variables de cortesía en la carta inicial, se observa que un 12,6% de aquellos sujetos que procedían de COU o Bachillerato LOGSE no hicieron un uso pertinente de las mismas (tipo 0), el 67,1% hicieron una utilización pertinente mínima (tipo 1), un 19% hicieron un uso pertinente medio (tipo 2) y un 1,3% hicieron una utilización pertinente alta (tipo 3). Por otro lado, entre los sujetos procedentes de FP un 80% hizo un uso pertinente mínimo (tipo 1) de la cortesía y un 20 % hizo un uso pertinente medio (tipo 2). Por último, de los sujetos que habían cursado otros estudios distintos de COU y FP, un 25% hizo una utilización no pertinente (tipo 0) de las variables de cortesía y un 75 % hizo un uso pertinente medio (tipo 2).

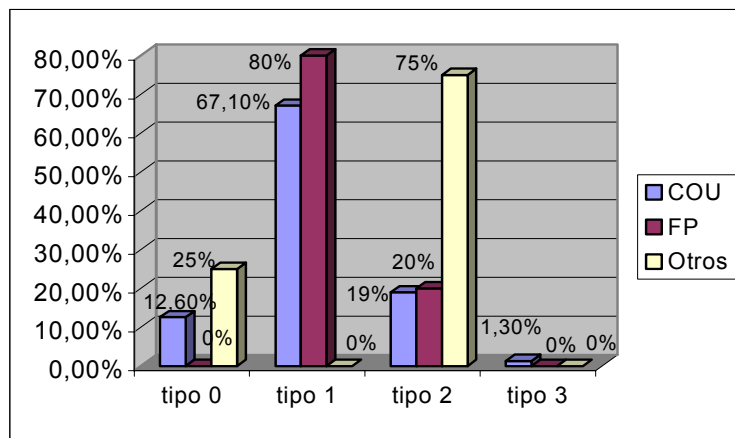
Por tanto, las diferencias entre los grupos de COU (o Bachillerato LOGSE) y Otros radica en la mayor diversidad y equilibrio que presenta el grupo de COU frente a la mayor dispersión que presenta el grupo Otros. La tendencia del grupo de COU muestra que la mayoría (67,1%) de sujetos de este grupo se sitúa en el tipo 1 (uso pertinente mínimo) seguido de un porcentaje menor (19%) de tipo 2 (uso pertinente medio) y porcentajes muy inferiores en los tipos 0 y 3 (12,6% y 1,3% respectivamente). Por el contrario, la mayoría (75%) de sujetos del grupo Otros se sitúa en un uso de la cortesía de tipo 2 (uso pertinente medio), seguido del 25 % restante que hizo un uso tipo 0 (uso no pertinente) de las variables. Las tendencias de estos dos grupos, pues, son totalmente distintas.

La tendencia de los sujetos procedentes de FP es más similar a la del grupo de COU (o Bachillerato LOGSE), ya que la mayoría (80%) hizo un uso pertinente mínimo (tipo 1) y el 20 % restante hizo un uso pertinente medio (tipo 2). La diferencia con el grupo de

COU radica en que entre los sujetos procedentes de FP no aparece ninguno con un uso de la cortesía tipo 0 o 3 como ocurre con algunos sujetos del grupo de COU.

De todas formas, no podemos afirmar que los sujetos que proceden de Otros estudios distintos de COU y FP hagan un mejor uso de las variables de cortesía en la carta inicial debido a dos razones principales. En primer lugar, los sujetos procedentes de COU (o Bachillerato LOGSE) componen la mayoría de la muestra (89,8%) frente a un 5,7% de FP y un 4,5% de Otros estudios. En segundo lugar, y aunque la mayoría de sujetos procedentes de Otros estudios hicieron un uso de la cortesía tipo medio, el resto hicieron una utilización no pertinente, mientras la tendencia de los grupos de COU y FP presenta una mayor uniformidad entre el uso de las variables de cortesía mínimo y medio.

Figura 11. Tipo de uso de las variables de cortesía en la situación inicial (carta 0) según estudios previos



Por lo que respecta al nivel gramatical, la prueba post hoc HSD de Tukey muestra que con relación a la situación inicial existen diferencias significativas ($p=1,4\%$) entre los niveles gramaticales 1 (pre-intermedio) y 3 (intermedio-alto).

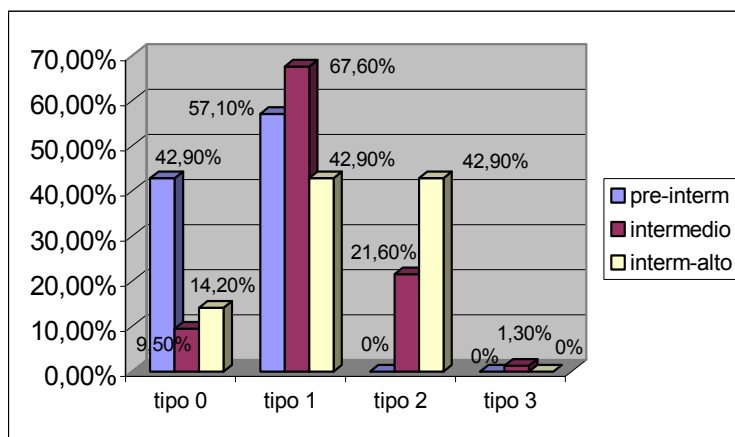
Tabla 21. Pruebas post hoc: comparaciones múltiples por niveles gramaticales en la situación inicial

COMPARACIONES MÚLTIPLES (HSD de Tukey)		
INDCORT0		
(I) nivelgrgl	(J) nivelgrgl	Sig.
1	2	,054
	3	,014
2	1	,054
	3	,290
3	1	,014
	2	,290

El análisis de frecuencias permite observar que entre los sujetos de la muestra que tenían un nivel gramatical pre-intermedio en la situación inicial, un 42,9% hizo un uso no pertinente (tipo 0) de las variables de cortesía en la carta 0 y un 57,1% hizo una utilización pertinente mínima (tipo 1). Entre los sujetos que tenían un nivel gramatical intermedio, un 9,5% hizo un uso no pertinente (tipo 0) de las variables de cortesía, un 67,6% hizo un uso pertinente mínimo (tipo 1), un 21,6% forma el colectivo que muestra una utilización pertinente media (tipo 2) y un 1,3% hizo un uso pertinente alto (tipo 3). En cuanto a los sujetos que tenían un nivel gramatical intermedio-alto, un 14,2% hizo un uso no pertinente (tipo 0) de la cortesía en la carta inicial, un 42,9% mostró una utilización pertinente mínima (tipo 1) y otro 42,9% hizo un uso pertinente medio (tipo 2).

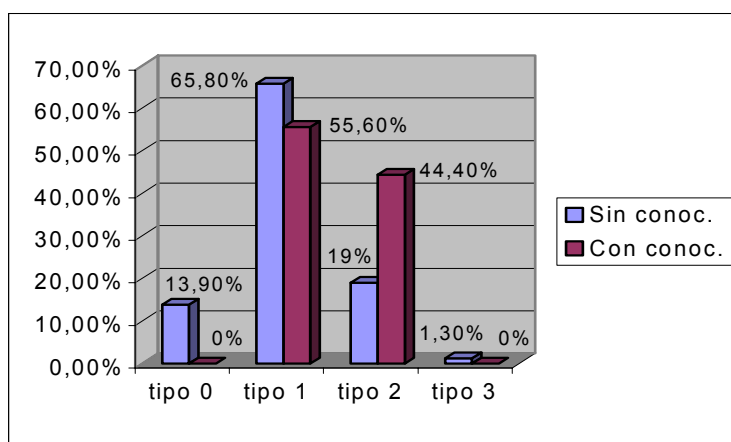
A partir de estos resultados podemos observar como la mayor diferencia reside entre los grupos con nivel gramatical pre-intermedio e intermedio-alto. Parece existir cierta tendencia a utilizar mejor las variables de cortesía cuanto mayor nivel gramatical se tenga, lo que parece sencillo de predecir. Los sujetos con un nivel gramatical pre-intermedio se mueven entre un uso pertinente de la cortesía de tipo mínimo (57,1%) y un uso no pertinente (42,9%). El grupo de sujetos con un nivel gramatical intermedio-alto presenta una tendencia muy equilibrada entre el uso pertinente mínimo (42,9%) y el uso pertinente medio (42,9%) con un porcentaje muy inferior (14,2%) de un uso no pertinente (tipo 0) de las variables de cortesía. Entre ambos grupos se sitúa el grupo de sujetos con un nivel gramatical intermedio que supone la mayoría de la muestra (84%). El porcentaje más alto de sujetos de este grupo (67,6%) hizo un uso pertinente mínimo (tipo 1) de la cortesía, seguido de un 21,6% con un uso pertinente medio, un 9,5% de uso no pertinente (tipo 0) y un 1,3% de uso pertinente alto (tipo 3).

Figura 12. Tipo de uso de las variables de cortesía en la situación inicial (carta 0) según nivel gramatical



Respecto a la variable que se ocupa del conocimiento previo de correspondencia comercial en inglés, la mayoría de la muestra (89,8%) carece de dicho conocimiento previo. Sólo un 10,2% de la muestra conocía la correspondencia comercial en contextos distintos a los de la asignatura de inglés que cursaba en esos momentos. Dentro del grupo de sujetos sin conocimiento previo, un 13,9% hizo un uso no pertinente (tipo 0) de las variables de cortesía en la carta inicial, un 65,8% mostró un uso pertinente mínimo (tipo 1), un 19% hizo una utilización pertinente media (tipo 2) y un 1,3% demostró un uso pertinente alto (tipo 3). El grupo de sujetos con cierto conocimiento previo presenta unos porcentajes más equilibrados entre el uso pertinente mínimo (55,6%) y el uso pertinente medio (44,4%); además, entre ellos no existe ningún sujeto que hiciera un uso no pertinente (tipo 0) de las variables de cortesía en la situación inicial.

Figura 13. Tipo de uso de las variables de cortesía en la situación inicial (carta 0) según el conocimiento previo de correspondencia comercial en inglés



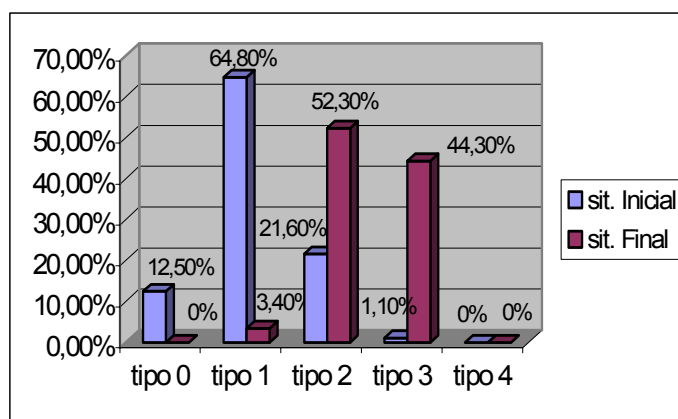
No podemos afirmar que el conocimiento previo de correspondencia comercial en inglés sea decisivo para utilizar mejor las variables de cortesía porque la mayoría de la muestra (89,8%) carece de tal conocimiento y tanto la mayoría (55,6%) de sujetos con conocimiento como la mayoría (65,8%) del grupo que carece de él hicieron un uso pertinente mínimo (tipo 1) de la cortesía. Sin embargo, sí podemos observar cierta tendencia a utilizar mejor las variables de cortesía en el caso de los sujetos con conocimiento previo. Por un lado, la totalidad de los sujetos que hicieron un uso no pertinente de las variables de cortesía en la carta inicial no tenían conocimiento previo. Por otro lado, de los sujetos con un uso pertinente del tipo 1 (mínimo) un 91,2% no tenían conocimiento de correspondencia en inglés frente a un 8,8% restante que sí

tenían conocimiento al respecto. Los porcentajes de sujetos con un uso pertinente medio de las estrategias de cortesía (tipo 2) son un 78,9% sin conocimiento previo de correspondencia comercial en inglés y un 21,1% con dicho conocimiento. Por tanto, el porcentaje de sujetos con conocimiento previo es mayor en el grupo de sujetos con un uso pertinente medio de la cortesía (21,1%) que en el grupo con un uso pertinente de tipo mínimo (8,8%).

8.2. USO PERTINENTE DE LAS VARIABLES DE CORTESÍA: SITUACIÓN FINAL

Por lo que respecta a la situación final (media de los resultados de las cartas 1, 2 y 3) los porcentajes de uso de las variables de cortesía varían si los comparamos con los obtenidos anteriormente en la situación inicial (carta 0). En este caso no aparecen sujetos con un uso no pertinente (tipo 0) de la cortesía, mientras que en la situación inicial teníamos un 12,5% de la muestra. El porcentaje de uso pertinente mínimo (tipo 1) desciende considerablemente a un 3,4% desde el 64,8% que presentaba la situación inicial. Al mismo tiempo, el uso pertinente de tipo medio (tipo 2) en las cartas finales aumenta hasta un 52,3% desde un 21,6% en la carta 0. También se observa un aumento en el caso del uso pertinente alto (tipo 3) que en la situación inicial tan sólo suponía un 1,1% mientras en la situación final alcanza un 44,3%. Sin embargo, al igual que pasaba en la situación inicial, tampoco existen en esta situación final sujetos que realicen un uso pertinente muy alto (tipo 4).

Figura 14. Tipo de uso de las variables de cortesía en la situación inicial (carta 0) y final (cartas 1, 2 y 3) de toda la muestra



A partir de la comparación entre los resultados obtenidos inicialmente y los conseguidos en esta situación final podemos afirmar que, en general, el uso de las distintas variables de cortesía ha mejorado en el conjunto de la muestra. Por tanto, podemos afirmar que en general la metodología seguida ha conseguido que en mayor o menor medida los sujetos adquieran un conocimiento de los recursos lingüísticos que favorecen la cortesía en la carta de queja mayor que el que poseían antes de llevar a cabo la experiencia.

En la situación inicial habían sujetos (12,5%) que hicieron un uso no pertinente (tipo 0) de las variables de cortesía. En la situación final, observamos que no aparece ningún sujeto que haya hecho una utilización no pertinente de dichas variables. También es relevante observar el cambio que presentan los porcentajes de uso pertinente mínimo (tipo 1), medio (tipo 2) y alto (tipo 3). En la situación inicial la mayor parte de los sujetos de la muestra (64,8%) se englobaban en el uso pertinente mínimo y muchos menos (21,6%) en la utilización pertinente de tipo medio, siendo muy inferior el porcentaje de sujetos con un uso pertinente alto de la cortesía (1,1%). Sin embargo, en la situación final el número de sujetos que hace una utilización mínima de las variables de cortesía (3,4%) ha descendido considerablemente a favor del número de sujetos que presenta un uso de las variables de cortesía de tipo medio (52,3%) y alto (44,3%).

Respecto a este último tipo de uso pertinente alto, en la situación inicial sólo un 1,1% de la muestra se englobaba en una utilización de las variables de tipo 3 mientras en la situación final hay un número de sujetos bastante considerable. Por ello, cabe preguntarse por qué no aparecen sujetos con un uso pertinente muy alto (tipo 4) de la cortesía en esta situación final habiendo ya sujetos en la situación inicial con un uso pertinente de tipo alto (tipo 3) que podrían haber experimentado una mejora en el uso de la cortesía hacia un tipo 4.

En el caso del uso de la cortesía en la situación final (cartas 1, 2 y 3), del análisis de varianza de un factor (ANOVA) se concluye que sólo existen diferencias estadísticamente significativas ($p < 5\%$) respecto a la variable de clasificación *vocturgl* (conocimiento de vocabulario turístico básico), como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 22. Análisis de varianza: factor vocabulario turístico básico en la situación final

ANOVA				
INDCORTF				
	Suma de cuadrados	gl	F	Sig.
Inter-grupos	,127	2	4,988	,009
Intra-grupos	1,085	85		
Total	1,212	87		

El análisis de comparaciones múltiples llevado a cabo mediante el test HSD de Tukey nos indica que dichas diferencias significativas de la situación final se encuentran entre los niveles de conocimiento de vocabulario turístico básico medio y alto ($p=1,7\%$) tal y como se recoge en la tabla 23.

Tabla 23. Pruebas post hoc: comparaciones múltiples por vocabulario turístico básico en la situación final

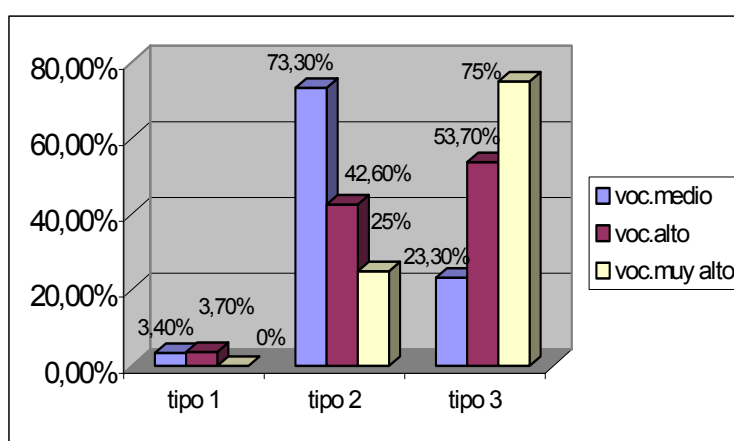
COMPARACIONES MÚLTIPLES (HSD de Tukey)		
INDCORTF		
(I) vocturgl	(J) vocturgl	Sig.
1	2	,017
	3	,082
2	1	,017
	3	,579
3	1	,082
	2	,579

Por su parte, el análisis de frecuencias nos ha permitido observar que, entre los sujetos con un conocimiento de vocabulario turístico básico medio (34,1% de toda la muestra), un 3,4% hizo un uso pertinente mínimo (tipo 1) de las variables de cortesía, un 73,3% mostró un uso pertinente medio (tipo 2) y un 23,3% hizo una utilización pertinente alta (tipo 3). En cuanto a los sujetos con un conocimiento de vocabulario turístico básico alto (61,4% de la muestra), un 3,7% mostró un uso pertinente mínimo de la cortesía, un 42,6% hizo una utilización pertinente media y un 53,7% presentó un uso pertinente alto. Por último, de los sujetos con un conocimiento muy alto de vocabulario turístico básico (4,5% de la muestra), un 25% hizo un uso pertinente medio (tipo 2) y un 75% mostró un uso pertinente alto (tipo 3) de la cortesía.

La diferencia estadísticamente significativa ($p>5\%$) que muestra el test HSD de Tukey entre el conocimiento de vocabulario medio y alto radica en que la mayoría de sujetos con un conocimiento medio de vocabulario (73,3%) se sitúa en un uso de la cortesía de

tipo medio (tipo 2) en la situación final mientras la mayoría de sujetos con un conocimiento alto (53,7%) se sitúa en el uso pertinente alto (tipo 3) de las variables. La utilización pertinente de las variables de cortesía en las cartas finales que hizo el grupo de sujetos con un conocimiento de vocabulario turístico básico muy alto sigue la misma tendencia que el grupo con un conocimiento alto. Sin embargo, este grupo supone sólo un 4,5% de la muestra, por lo que las diferencias más significativas se encuentran entre los grupos con un conocimiento de vocabulario medio y alto. De todos modos, según esta tendencia parece existir cierta relación entre un uso mejor de la cortesía cuanto mayor sea el conocimiento de vocabulario turístico de los sujetos. Este rasgo se relaciona con la especificidad del contexto en el que se ubica la carta de queja que estamos trabajando en este estudio. Además hay que recordar, como ya se explicó en el capítulo 3, que la mayor parte del vocabulario del inglés para turismo se considera semitécnico, es decir, está compuesto por vocablos y expresiones del inglés general que presentan una mayor frecuencia en este contexto específico o poseen un significado más especializado en dicho contexto. Por tanto, se podría decir que el contexto concreto de la disciplina ayuda a adquirir un mejor conocimiento del vocabulario y expresiones apropiadas para utilizar en la carta de queja en cuestión.

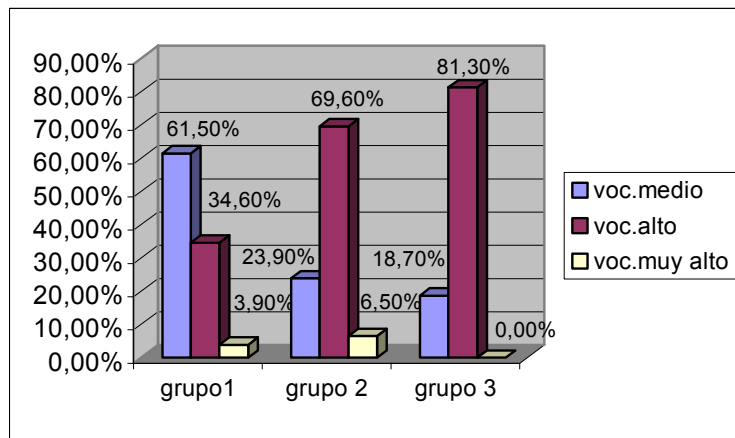
Figura 15. Tipo de uso de las variables de cortesía en la situación final (cartas 1, 2 y 3) según el conocimiento de vocabulario turístico básico



Para ahondar más en la influencia de esta variable de clasificación observamos el tipo de conocimiento de vocabulario turístico básico en cada grupo de la muestra. El grupo 1 (Filología) presenta un 61,5% de sujetos con un conocimiento medio, un 34,6% con un conocimiento alto y un 3,9% con un conocimiento muy alto. El grupo 2 (Turismo San Cristóbal) tiene un 23,9% de sujetos con un conocimiento de vocabulario turístico

medio, un 69,6% con un conocimiento alto y un 6,5% con un conocimiento muy alto. Por último, el grupo 3 (Turismo UJI) tiene un 18,7% de sujetos con un conocimiento de vocabulario medio y un 81,3% con un conocimiento alto. Por tanto, los grupos de Turismo presentan un mayor porcentaje de sujetos con un conocimiento de vocabulario turístico básico alto (69,6% y 81,3% respectivamente), mientras en el grupo de Filología la mayoría de sujetos (61,5%) poseen un conocimiento medio. Por consiguiente, en el uso de las variables de cortesía en la situación final ha influido de forma positiva el contexto específico al que pertenece la carta de queja que estamos estudiando en este trabajo.

Figura 16. Conocimiento de vocabulario turístico básico según el grupo



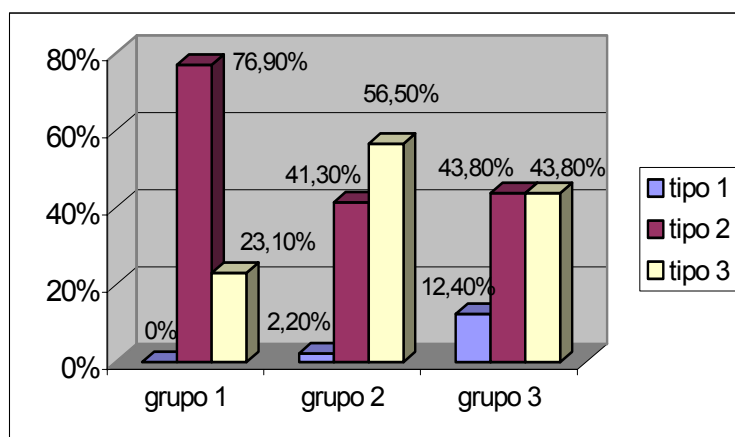
Así pues, cabe señalar que en la situación final (cartas 1, 2 y 3) no han influido significativamente las variables de clasificación que tuvieron repercusión en la valoración inicial. Posiblemente la metodología llevada a cabo entre ambas situaciones ha anulado las diferencias iniciales que presentaban los sujetos de la muestra. Entre todas ellas destaca que la variable *grupo* no haya influido significativamente en la valoración final obtenida cuando la variable *voc тур gl* está bastante relacionada con ella. Sin embargo, no encontramos diferencias estadísticamente significativas de la situación final en función del grupo (tabla 24).

Tabla 24. Análisis de varianza: factor grupo en la situación final

ANOVA				
INDCORTF				
	Suma de cuadrados	gl	F	Sig.
Inter-grupos	7,134E-02	2	2,658	,076
Intra-grupos	1,141	85		
Total	1,212	87		

No obstante, con la finalidad de profundizar más en este hecho, se realizó un análisis de frecuencias teniendo en cuenta el grupo. Así, hemos analizado el tipo de uso pertinente de la cortesía en la situación final por grupos. En el grupo 1 (Filología) un 76,9% hizo un uso pertinente medio (tipo 2) de las variables de cortesía y el 23,1% restante mostró una utilización pertinente alta (tipo 3). En el grupo 2 (Turismo San Cristóbal) un 2,2% hizo un uso pertinente mínimo (tipo 1), un 41,3% hizo una utilización pertinente media (tipo 2) y un 56,5% mostró un uso pertinente alto (tipo 3). En cuanto al grupo 3 (Turismo UJI), un 12,4% hizo un uso mínimo de la cortesía, un 43,8% alcanzó un uso medio y un 43,8% mostró una utilización alta. Según estos resultados, el grupo 1 presenta una tendencia a hacer un uso pertinente medio (tipo 2) de la cortesía en la situación final, el grupo 2 tiende a hacer un uso alto (tipo 3) y el grupo 3 se mueve entre un uso medio y alto. Por tanto, es el grupo 2 el que tiene mayor número de sujetos que hicieron un mejor uso pertinente de las distintas variables de cortesía en las cartas finales.

Figura 17. Tipo de uso de las variables de cortesía en la situación final (cartas 1, 2 y 3) por grupos



De todos modos, los tres grupos han mejorado el uso de las variables de cortesía si comparamos sus situaciones inicial y final. En la carta 0 el grupo 1 (Filología) mostraba una mayoría de sujetos (61,5%) que hacían un uso pertinente mínimo (tipo 1) de la cortesía, mientras que en las cartas finales la mayoría del mismo grupo (76,9%) mostró un uso pertinente tipo 2 (medio). En la situación inicial este grupo tenía un 7,7% de sujetos que presentaban un uso no pertinente (tipo 0) de las variables de cortesía y en esta situación final no hay sujetos que hagan una utilización no pertinente de las

mismas. Además en la situación inicial no había sujetos en el grupo 1 con un uso pertinente alto (tipo 3) de la cortesía y en esta situación final se alcanza el 23,1%. Por tanto, la situación final del grupo 1 es mejor que su situación inicial ya que en la carta 0 la mayoría de sujetos se englobaban en un uso mínimo de las variables de la cortesía y en las cartas finales la mayoría de sujetos se sitúan en una utilización pertinente media (Figura 18).

En cuanto al grupo 2, en la situación inicial la mayoría de sujetos (69,6%) hizo un uso pertinente mínimo (tipo 1) de las variables de cortesía seguido de un 19,6% con una utilización no pertinente (tipo 0). Los porcentajes de sujetos que hicieron un uso medio (8,7%) y alto (2,1%) en la carta 0 eran mínimos. Por el contrario, en las cartas finales no hay sujetos del grupo 2 que hayan hecho un uso no pertinente de la cortesía; así, el porcentaje de sujetos con un uso mínimo de la cortesía se ha reducido considerablemente (2,2%) y ha aumentado de forma notable el número de sujetos con una utilización media (41,3%) y alta (56,5%) de la cortesía, siendo este último uso de las variables el que reúne el mayor porcentaje de sujetos de este grupo en la situación final. Por tanto, la mayoría de sujetos del grupo 2 hizo un uso pertinente mínimo (tipo 1) en la situación inicial, mientras que en la situación final el mayor porcentaje aparece en el uso pertinente alto (tipo 3) (Figura 19).

Por último, el grupo 3 (Turismo UJI) es tal vez el que presentaba una situación inicial más equilibrada, ya que un 56,3% hizo un uso pertinente mínimo (tipo 1) de las variables de cortesía y el 43,7% restante mostró una utilización pertinente media (tipo 2). En la situación final el porcentaje de sujetos con un uso pertinente mínimo se ha reducido a un 12,4%, el número de sujetos con un uso medio (43,8%) apenas presenta diferencias respecto a la carta 0 y aparece un porcentaje importante (43,8%) de sujetos que muestra una utilización pertinente alta (tipo 3) de la cortesía que no existía en la situación inicial. La mayoría de sujetos de este grupo hizo un uso pertinente mínimo (tipo 1) en la carta 0 y en las cartas finales presenta porcentajes equivalentes en el uso medio (tipo 2) y alto (tipo 3) de la cortesía (Figura 20).

Podemos concluir que en la situación inicial los tres grupos de la muestra contaban con una mayoría de sus sujetos dentro de un uso pertinente mínimo (tipo 1) de las variables de cortesía con porcentajes muy parecidos (61,5%, 69,6%, y 56,3% respectivamente).

Sin embargo, en la situación final la mayoría del grupo 1 (Filología) se engloba dentro del uso pertinente medio (tipo 2), el grupo 2 (Turismo San Cristóbal) dentro del uso pertinente alto (tipo 3) y el grupo 3 (Turismo UJI) dentro del uso medio-alto (entre tipos 2 y 3).

Figura 18. Grupo 1: Tipo de uso de las variables de cortesía en las situaciones inicial y final

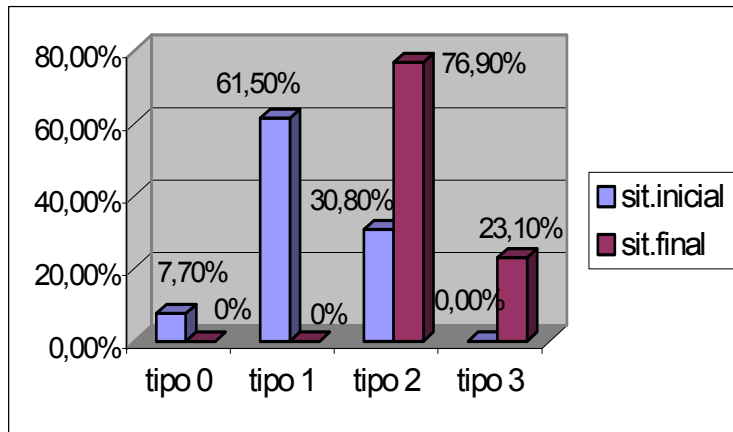


Figura 19. Grupo 2: Tipo de uso de las variables de cortesía en las situaciones inicial y final

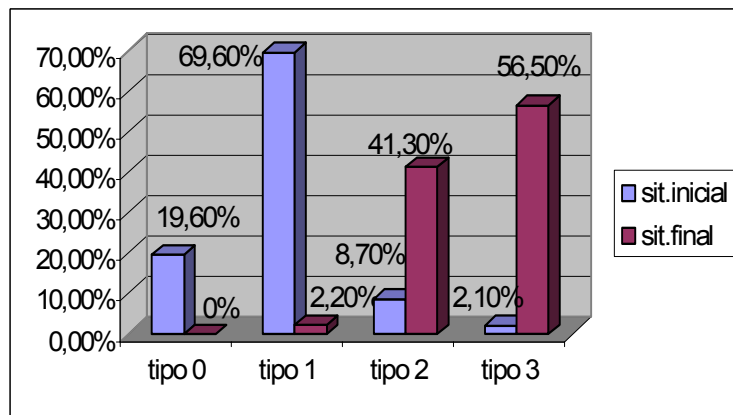
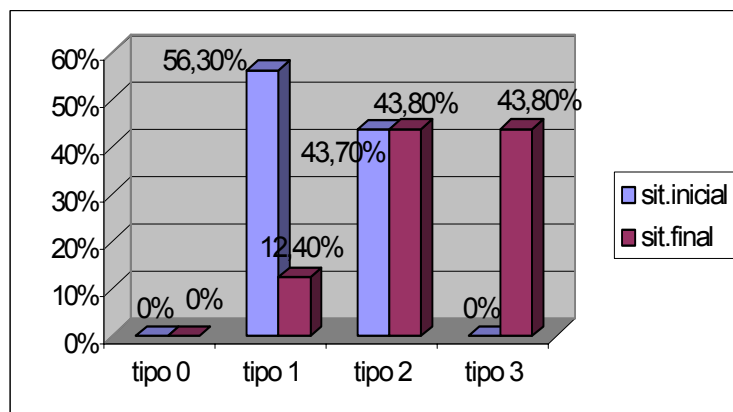


Figura 20. Grupo 3: Tipo de uso de las variables de cortesía en las situaciones inicial y final

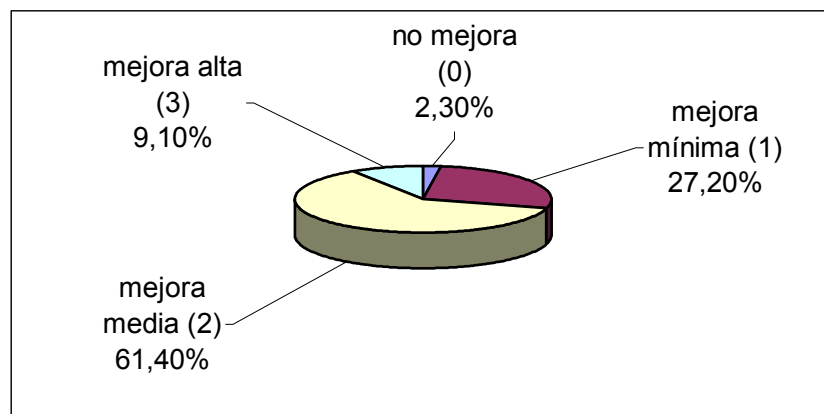


8.3. MEJORA: RESULTADOS

Con la finalidad de analizar el grado de mejora experimentado por los sujetos de la muestra, se aplicó la fórmula explicada en el apartado 7.4 ($\text{Mejora} = \text{IndCortF} - \text{IndCort0}$) a cada uno de ellos y se realizó un recuento de frecuencias de todas las valoraciones obtenidas. Según este recuento, el 97,7% de los sujetos experimentaron algún tipo de mejora. Los resultados abarcan desde 0,26 (mínimo grado de mejora) hasta 7,2 (máximo grado de mejora) sobre un total de 10 puntos. Por debajo de estos resultados aparecen dos sujetos (2,3% de la muestra) que no experimentaron tipo alguno de mejora. Uno de ellos, perteneciente al grupo 2 (Turismo San Cristóbal), partía en la situación inicial de una valoración de 7,2 y en la situación final obtuvo una valoración de 6,06; por tanto, al aplicar la fórmula de la mejora se obtiene una valoración negativa. El otro sujeto que tampoco experimenta mejora alguna pertenece al grupo 3 (Turismo UJI); éste partía de una valoración bastante inferior en la situación inicial (3,2) mientras que en la situación final ha obtenido una valoración similar de 2,73.

Atendiendo a la clasificación del tipo de mejora propuesta en el apartado 7.4, tal y como se observa en la figura 21, la mayor parte de sujetos que sí experimentaron algún tipo de mejora alcanzaron un grado medio (61,4%). Con un porcentaje mucho menor aparece el grupo de sujetos que presentan una mejora mínima (27,2%). El conjunto de sujetos con una mejora alta supone un 9,1% del total de la muestra y no existe ningún sujeto que haya experimentado una mejora muy alta. Por tanto, si sumamos los porcentajes de sujetos que han experimentado mejoras media y alta tenemos un 70,5%, lo que supone más de dos terceras partes de la muestra con una mejora considerable.

Figura 21. Tipo de mejora experimentada por el total de la muestra



8.3.1. Variables de clasificación determinantes en la mejora

Para determinar cuáles han sido las variables que han tenido mayor influencia en la mejora obtenida por los sujetos se han realizado distintos análisis de varianza de un factor (ANOVA). Así se observa que las variables de clasificación que han influido más significativamente en la mejora son el grupo, los estudios previos y la experiencia laboral previa. Dicho de otro modo, existen diferencias estadísticamente significativas en la mejora experimentada por los sujetos en función de dichas variables, tal y como se indica en las tablas 25, 26 y 27. Las variables *grupo* y *estupregl* (estudios previos) coinciden con dos de las variables que influyeron en el *IndCort0gl* (situación inicial). La variable *expprevi* (experiencia laboral previa en el sector turístico) no influyó significativamente ni en la situación inicial (*IndCort0gl*) ni en la final (*IndCortFgl*).

Tabla 25. Análisis de varianza: factor grupo en la mejora

ANOVA				
MEJORA				
	Suma de cuadrados	gl	F	Sig.
Inter-grupos	,507	2	9,529	,000
Intra-grupos	2,263	85		
Total	2,771	87		

Tabla 26. Análisis de varianza: factor estudios previos en la mejora

ANOVA				
MEJORA				
	Suma de cuadrados	gl	F	Sig.
Inter-grupos	,299	2	5,150	,008
Intra-grupos	2,471	85		
Total	2,771	87		

Tabla 27. Análisis de varianza: factor experiencia laboral previa en la mejora

ANOVA				
MEJORA				
	Suma de cuadrados	gl	F	Sig.
Inter-grupos	,221	1	7,453	,008
Intra-grupos	2,550	86		
Total	2,771	87		

Asimismo, respecto a la variable *grupo*, la prueba post hoc de comparaciones múltiples (test HSD de Tukey) nos ha permitido observar cómo las diferencias significativas existen entre el grupo 2 (Turismo San Cristóbal) con relación a los grupos 1 (Filología) y 3 (Turismo UJI) (tabla 28). Como comentamos anteriormente, esta variable también influyó significativamente en los resultados de la situación inicial (*IndCort0gl*). Sin embargo, en la carta 0 las diferencias significativas se encontraban entre los grupos 2 (Turismo San Cristóbal) y 3 (Turismo UJI), mientras en la mejora el grupo 2 presenta diferencias significativas respecto a los otros dos grupos.

Tabla 28. Pruebas post hoc: comparaciones múltiples por grupo en la mejora

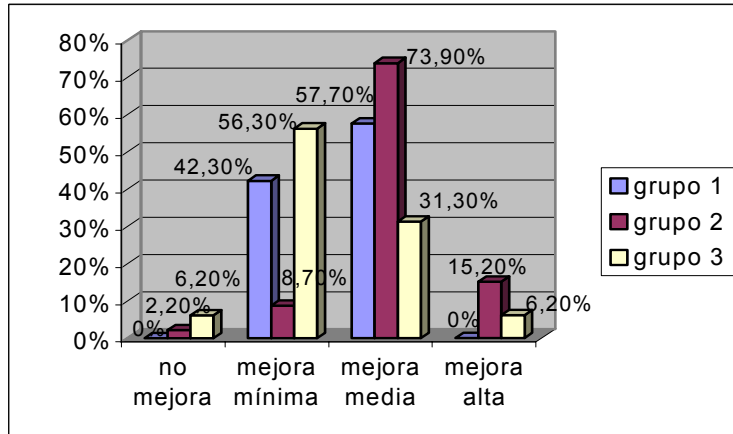
COMPARACIONES MÚLTIPLES (HSD de Tukey)		
MEJORA		
(I) grupo	(J) grupo	Sig.
1	2	,008
3		,477
2	1	,008
3		,001
3	1	,477
2		,001

Con el objetivo de analizar con mayor detalle la situación intra e intergrupala, procedimos a realizar un análisis de frecuencias obteniéndose, por un lado, el tipo de mejora dentro de cada grupo y, por otro lado, la mejora media experimentada por cada uno de ellos. Si analizamos el tipo de mejora dentro del grupo 1, un 42,3% de los sujetos experimentaron una mejora de tipo 1 (mínima) y el 57,7% restante muestra una mejora de tipo 2 (media). En el grupo 2 encontramos un 2,2% de no mejora (tipo 0), un 8,7% de mejora mínima (tipo 1), un 73,9% de mejora media (tipo 2) y un 15,2% de mejora alta (tipo 3). Con respecto al grupo 3 tenemos un 6,2% de no mejora, un 56,3% de mejora mínima, un 31,3% de mejora media y un 6,2% de mejora alta. Estos datos sugieren que la mejora en el grupo 1 es más homogénea, mientras existe una mayor heterogeneidad en los otros dos grupos (Figura 22).

En estos porcentajes también podemos observar las diferencias significativas que, según el test HSD de Tukey, hay entre el grupo 2 (Turismo San Cristóbal) y los grupos 1 (Filología) y 3 (Turismo UJI). La mayoría de sujetos del grupo 2, con un porcentaje muy destacado (73,9%), experimenta una mejora de tipo medio, seguida por un 15,2% con una mejora de tipo alto. En el grupo 1, la mayoría de los sujetos, con un porcentaje

inferior (57,7%) al del grupo 2, también se engloba en una mejora de tipo de medio, mientras el resto del grupo experimenta una mejora de tipo mínimo. Por último, la mayoría de sujetos del grupo 3 se engloba dentro de la mejora de tipo mínimo seguida de un 31,3% de tipo de medio. Por tanto, la tendencia de mejora parece más positiva en el grupo 2 (Turismo San Cristóbal) que en los grupos 1 (Filología) y 3 (Turismo UJI).

Figura 22. Tipo de mejora experimentada por cada grupo



En cuanto a la mejora media experimentada por cada grupo, el grupo 2 (Turismo San Cristóbal) es el que presenta una mejora media superior con un 4,5, que corresponde a una mejora de tipo medio. Como ya se indicó en el apartado 7.4, la mejora de tipo medio abarca los valores comprendidos entre 3,01 y 6; por tanto, la media obtenida por el grupo 2 se sitúa justo en la mitad de este intervalo. En un segundo lugar, tenemos el grupo 1 (Filología), con un resultado medio de 3,3 que también pertenece al intervalo de mejora de tipo medio. Sin embargo, la valoración del grupo 1 se sitúa en la parte inferior de este intervalo, próximo a la parte superior del intervalo de mejora de tipo mínimo (0,01-3). Por su parte, el grupo 3 (Turismo UJI) presenta el promedio de mejora más bajo, con un 2,7, que se sitúa en la parte superior del intervalo correspondiente a un tipo de mejora mínimo. Por consiguiente, aunque los resultados de los grupos 1 y 2 equivalen ambos a una mejora de tipo medio, hay que destacar que la media del grupo 1 es bastante inferior a la obtenida por el grupo 2, y parece más cercana a la del grupo 3 con una diferencia mínima del 0,6.

La segunda variable de clasificación que ejerce una influencia significativa sobre la mejora experimentada son los estudios previos (tabla 26), que también ejercía una influencia significativa en la situación inicial (*IndCort0gl*). Igualmente, a través del test

HSD de Tukey de comparaciones múltiples se han detectado diferencias significativas entre los estudios previos 1 (COU o Bachillerato LOGSE) y 3 (Otros) (tabla 29).

Tabla 29. Pruebas post hoc: comparaciones múltiples por estudios previos en la mejora

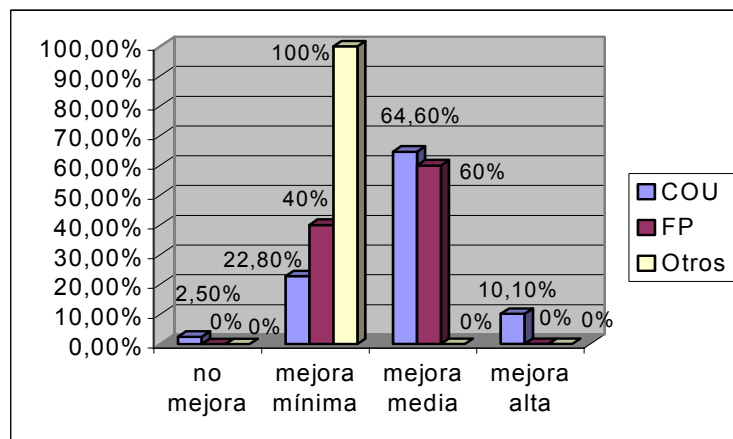
COMPARACIONES MÚLTIPLES (HSD de Tukey)		
MEJORA		
(I) estpregl	(J) estpregl	Sig.
1	2	,670
	3	,007
2	1	,670
	3	,173
3	1	,007
	2	,173

El análisis de frecuencias indica que más de la mitad de los sujetos que parten de COU o Bachillerato LOGSE (64,6 %) han experimentado una mejora de tipo medio (tipo 2) seguido de un 22,8% que tienen una mejora de tipo mínimo (tipo 1); sólo un 10,1% ha experimentado una mejora de tipo alto (tipo 3) y el 2,5% restante no ha experimentado ningún tipo de mejora (tipo 0). Los sujetos que parten de Formación Profesional muestran dos tipos de mejora: un 40% de los sujetos tienen una mejora de tipo mínimo (tipo 1) y, un 60% tiene una mejora de tipo medio (tipo 2). Por último, todos los sujetos con otros estudios previos distintos de COU y FP han experimentado una mejora de tipo mínimo (tipo 1).

Estos datos demuestran las diferencias significativas entre los sujetos cuyos estudios previos son COU o Bachillerato LOGSE y aquellos con Otros estudios previos distintos de COU y FP. La mayoría de sujetos de COU o Bachillerato LOGSE (64,6%) experimentan una mejora de tipo medio (tipo 2), mientras todos los sujetos con Otros estudios presentan una mejora de tipo mínimo (tipo 1). En cuanto al grupo de sujetos con estudios previos de FP, existe un cierto equilibrio entre la mejora de tipo medio (60%) y la mejora de tipo mínimo (40%) destacando el porcentaje del tipo de mejora media. La tendencia del grupo de FP es similar pues a la tendencia del grupo de COU (mejora media-mínima). Sin embargo la mayor diferencia sigue existiendo entre COU y Otros porque entre los sujetos con estudios previos de COU hay un mayor porcentaje de sujetos en los tipos de mejora media (64,6%) y alta (10,1%) que contrasta con el grupo con Otros estudios previos que únicamente presentan una mejora de tipo mínimo. Por consiguiente, parece haber cierta relación entre tener como estudios previos COU o

Bachillerato LOGSE y obtener una mejora mayor en el uso pertinente de las variables de cortesía en la carta de queja.

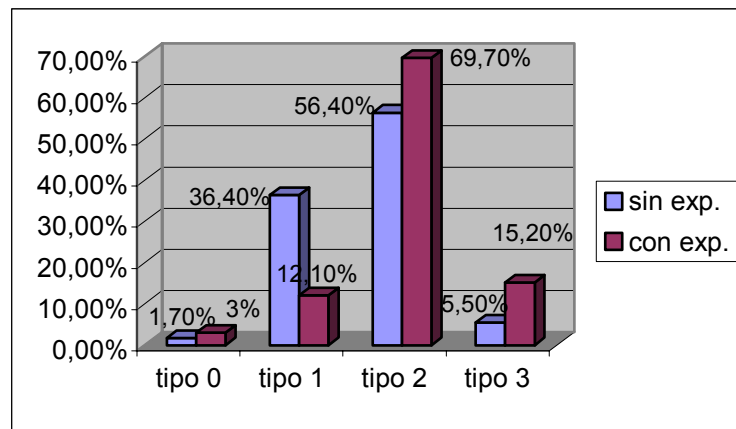
Figura 23. Tipo de mejora experimentada según estudios previos



La tercera variable de clasificación que ha mostrado diferencias significativas de la mejora experimentada por los sujetos, tal y como se indicó previamente, ha sido *expprevi* (tabla 27). Esta variable no influyó de forma significativa ni en la situación inicial (*InCort0gl*) ni en la situación final (*IndCortFgl*).

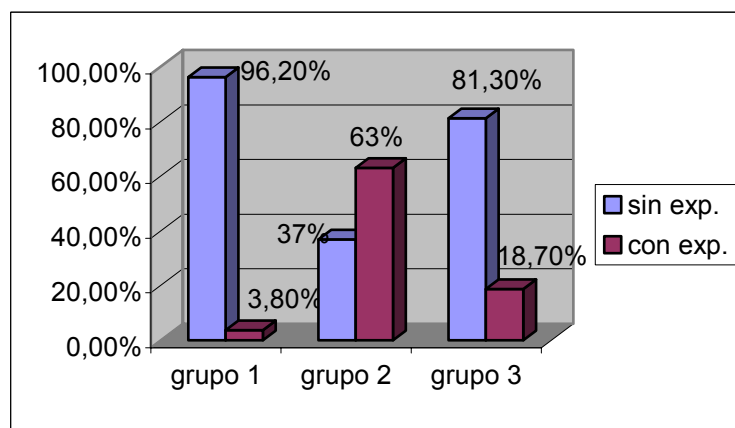
El recuento de frecuencias nos ha permitido constatar que entre los sujetos que carecen de experiencia profesional previa en el sector turístico (62,5% de la muestra), un 1,7% no obtuvo ningún tipo de mejora (tipo 0), un 36,4% logró un tipo de mejora mínima (tipo 1), un 56,4 % mostró una mejora media (tipo 2) y un 5,5% una mejora alta (tipo 3). Respecto a los sujetos de la muestra con experiencia laboral previa en la industria turística (37,5% de la muestra), un 3% no experimentó mejora (tipo 0), un 12,1% logró una mejora mínima (tipo 1), un 69,7% consiguió una mejora media (tipo 2) y el 15,2% restante obtuvo una mejora alta (tipo 3). Por tanto, los sujetos sin experiencia previa presentan una tendencia de mejora media-mínima (56,4% y 36,4% respectivamente) mientras los sujetos con experiencia laboral previa en el sector tienden hacia una mejora media-alta (69,7% y 15,2% respectivamente). Estos datos sugieren que la experiencia laboral previa en el contexto laboral específico influye positivamente en la mejora del uso de las variables de cortesía.

Figura 24. Tipo de mejora experimentada según la experiencia laboral previa en el sector turístico



Si estudiamos la experiencia previa en cada grupo parece existir cierta relación entre la variable *expprevi* (experiencia laboral previa en el sector turístico) y el tipo de mejora experimentada por cada grupo. En el grupo 1 (Filología), el 96,2% de los sujetos carecen de experiencia laboral previa en la industria turística y sólo un 3,8% la poseen. Por el contrario, en el grupo 2 (Turismo San Cristóbal) la mayoría de sujetos (63%) poseen cierta experiencia laboral, mientras un 37% carece de ella. La situación del grupo 3 (Turismo UJI) es parecida a la del grupo 1, la mayoría de sujetos (81,3%) no tienen experiencia previa y sólo un 18,7% ha trabajado alguna vez en el sector turístico. Si observamos los resultados de mejora de cada grupo antes mencionados, vemos que el grupo de la muestra que experimentó el mayor grado de mejora es el grupo 2 (Turismo San Cristóbal), coincidiendo con el que más sujetos tiene con experiencia laboral previa en turismo. Por tanto, posiblemente la variable *expprevi* puede haber sido un aspecto decisivo para la mejora experimentada por el grupo 2 (Turismo San Cristóbal) respecto a la obtenida por los grupos 1 (Filología) y 3 (Turismo UJI).

Figura 25. Experiencia laboral previa en el sector turístico según el grupo



8.3.2. Mejora intra e intergrupala: variables de cortesía

El análisis de la mejora experimentada por los sujetos que constituyen nuestra muestra requiere también un estudio de la tendencia o evolución observada en los mismos a partir del uso pertinente de todas las variables de cortesía. Por tal razón, en primer lugar procedimos a analizar la existencia o inexistencia de correlaciones entre las variables de cortesía con la finalidad de comprobar su idoneidad. Las correlaciones son un indicador de la existencia de una relación estrecha entre los comportamientos de dos variables. Por tanto, si existe correlación entre dos variables, una de ellas debe ser eliminada con el fin de evitar la distorsión de los resultados ya que ambas aportan la misma información, es decir, miden básicamente un mismo concepto. En nuestro caso se ha constatado que las variables de cortesía no están correlacionadas, al tomar las correlaciones respectivas valores muy inferiores a 1, más bien próximos a 0 (excepto en un único caso, ninguna llega al 0,5), tal y como se puede observar en el apéndice B. Por tanto, se garantiza la fiabilidad e idoneidad de éstas para el análisis estadístico de la cortesía.

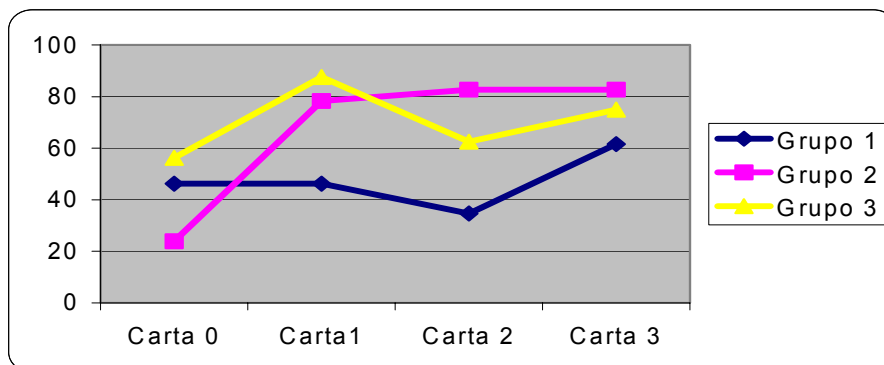
Una vez comprobada la idoneidad de las variables de cortesía, realizamos un análisis de las mismas en cada uno de los grupos para observar el comportamiento intragrupal (evolución o tendencia). Esto nos permitirá hacer una comparación de mejoras parciales en la utilización de cada variable de cortesía entre los distintos grupos.

8.3.2.1. Contracciones

El grupo 1 hizo un uso pertinente de las contracciones de un 46,2% en la carta 0, experimentando una mejora sólo en la carta 3 (61,5%). Se observa un descenso en la carta 2 (34,6%) y no se advierte ningún tipo de cambio en la carta 1 (46,2%) respecto a la misiva inicial. Por el contrario se advierte una mejora progresiva y muy acusada en la ausencia de contracciones en el grupo 2. Este grupo parte de un uso pertinente del 23,9% en la carta 0 para alcanzar un 78,3% en la carta 1 y un 82,6% en las cartas 2 y 3. También se observa una mejora en las tres cartas finales del grupo 3 respecto a la inicial. Éste es el grupo que parte con un mejor uso de las contracciones en la carta 0 (56,3%). Los porcentajes de las cartas 1, 2 y 3 son 87,5%, 62,5% y 75% respectivamente. Destaca el descenso en el uso de esta variable en la carta 2 respecto a

las otras cartas finales, acercándose al porcentaje de partida para volver a experimentar una mejora en la tercera.

Figura 26. Comportamiento intragrupal en cartas inicial y finales: contracciones



Los grupos 2 y 3 experimentan una mayor progresión en el uso de las contracciones en las cartas finales. Son los grupos que estudian Turismo. Esta mayor progresión puede deberse a que el contexto especializado en el que estos sujetos estudian inglés obliga a tener en cuenta siempre la ausencia de contracciones como un rasgo del lenguaje formal que forma parte de su aprendizaje desde el principio. Sin embargo, el grupo 1 (Filología), que parte de una situación mejor que la que presenta el grupo 2 en la carta 0, no muestra una progresión tan adecuada, posiblemente porque a los estudiantes de Filología no se les hace tanto hincapié en el uso pertinente o no de las contracciones en cierto tipo de lenguaje escrito formal muy frecuente en el inglés para turismo.

En cuanto al contexto de cada carta y la utilización de las distintas variables, el único grupo que demuestra haber adaptado la variable *contrac* al tipo de carta es el grupo 2. Este grupo disminuye el uso de contracciones sobre todo en las cartas 2 y 3, en las que existe una mayor distancia entre el emisor y el receptor. El uso de contracciones en la carta 1 es ligeramente superior ya que la distancia entre emisor y receptor es menor; la agencia lleva tiempo trabajando con el hotel al que escriben la carta y se dirige al director por su nombre y no con expresiones más formales e impersonales como *Dear Sirs*, saludo más apropiado en el caso de las otras dos cartas. En este sentido, los grupos 1 y 3, que parten con un mayor porcentaje de uso pertinente de la variable en la carta 0 que el grupo 2, no demuestran haber tenido en cuenta las diferencias que presenta el contexto de cada una de las cartas finales. Precisamente en la carta 2, que transmite la

queja más estricta, estos grupos hacen un menor uso pertinente de la variable *contrac* como recurso de formalidad, haciendo una mayor utilización pertinente de este recurso en las cartas 1 y 3.

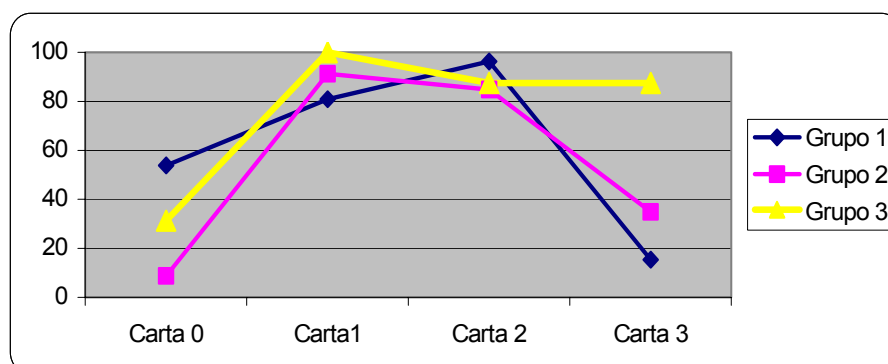
8.3.2.2. Pasiva

El grupo 1 es el que parte con un mayor porcentaje de uso pertinente de la voz pasiva (53,8%) en su carta inicial. Experimenta una creciente mejora en las cartas 1 (80,8%) y 2 (96,2%). Sin embargo hay un evidente descenso en la utilización de esta estrategia en la carta 3 (15,4%) respecto a la inicial.

El grupo 2 parte de un porcentaje mínimo (8,7%), si lo comparamos con los otros dos grupos. En las cartas 1 y 2 se observa una acusada mejora con porcentajes de 91,3% y 84,8% respectivamente. En la carta 3, aunque el porcentaje de uso de la variable sigue siendo superior al de la carta 0, podemos observar un acusado descenso (34,8%) en comparación con las otras dos cartas finales.

El comportamiento del grupo 3 respecto a la utilización de la voz pasiva es distinto del observado en los grupos anteriores. En los grupos 1 y 2 la carta 3 es la que presenta el porcentaje menor de las tres cartas finales con una notable diferencia. En el caso del grupo 3, que parte de un porcentaje inicial del 31,3%, se observa una mejora regular en las tres cartas finales, siendo el porcentaje de la primera carta 100%, y el de las otras dos 87,5%.

Figura 27. Comportamiento intragrupal en cartas inicial y finales: pasiva



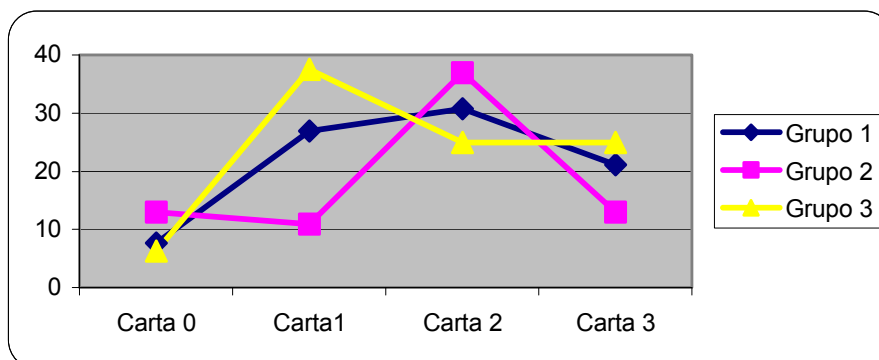
De todas formas, el descenso de uso de esta variable en el caso de los grupos 1 y 2 en la carta 3 puede deberse a la mayor utilización de otra variable. Ya explicamos en el apartado 7.4 que habíamos clasificado la variable *pasiva* como estrategia de impersonalización y distanciamiento a la hora de describir los hechos de la queja en los párrafos centrales junto con *expcort*, *repverb* e *imperso*. Observaremos más adelante si los grupos 1 y 2 utilizan más alguna de estas otras variables en la carta 3. Además, entre todas las cartas finales es la 3 la que menos situaciones presenta para utilizar la voz pasiva como estrategia de distanciamiento de los hechos. Por tanto, el contexto específico de la carta 3 podría ser la razón de que los grupos 1 y 2 optaran por hacer un menor uso de la voz pasiva en favor de otro tipo de variable de cortesía.

8.3.2.3. Modales

El uso pertinente de *should* y *would like* en vez de *must* y *want* en la petición de cierto tipo de acción por parte del emisor presenta en la carta inicial porcentajes muy bajos en los tres grupos (7,7%, 13% y 6,3%, respectivamente). Aunque el comportamiento en las cartas finales respecto a esta variable es distinto en cada grupo, cabe señalar que todos los porcentajes obtenidos son inferiores al 40%. Por consiguiente parece que, en general, los sujetos de la muestra no han utilizado mucho esta variable de cortesía en sus cartas, existiendo incluso algún caso de disminución en su uso respecto a la carta inicial.

En primer lugar, el grupo 1 experimenta una mejora más o menos regular en las tres cartas finales con un 26,9% en la primera, un 30,8% en la segunda y un 23,1% en la tercera. Por otra parte, los datos del grupo 2 presentan los porcentajes más bajos, mostrando una clara fluctuación en los resultados de las tres cartas finales. Así, este grupo experimenta un descenso en la carta 1 respecto a la carta 0 con un 10,9%, una mejora en la carta 2 con un 37% y se mantiene sin ningún cambio en la carta 3 (13%) respecto a la situación inicial. Por último, en general es el grupo 3 el que, partiendo de una situación inicial inferior, presenta una mayor y más regular mejora en las tres cartas finales. Los porcentajes son 37,5% en la carta 1 y 25% en las otras dos restantes.

Figura 28. Comportamiento intragrupal en cartas inicial y finales: modales



En cuanto a las razones que justifiquen estos resultados podemos buscarlas en las distintas posibilidades de uso de las variables según contexto y función. En la carta 0 muchos sujetos utilizaban *must* y *want* para pedir algún tipo de acción que solucionara el problema. Durante el procedimiento se hizo mucho hincapié en que dichos recursos lingüísticos no eran apropiados para conseguir una carta cortés efectiva y se debían sustituir por los modales *should* y *would like*, respectivamente. Además de esta variable hay otras que se pueden utilizar para requerir acción en la carta de queja, muy apropiadas para el párrafo final, como ya explicamos en 7.4. Entre ellas está, por ejemplo, *hedging*, dentro de la cual tenemos expresiones de matización como *we think*, *it seems*, etc., como otro tipo de matización distinto de la utilización de *should* y *would like*. Por tanto, posiblemente, al hacer tanto hincapié en la no utilización de *must* y *want* y presentar una amplia gama de variables válidas y apropiadas en el último párrafo de la carta, los sujetos parecen haber optado por otras distintas de ésta para conseguir una carta efectiva que es, en definitiva, el objetivo final de este trabajo.

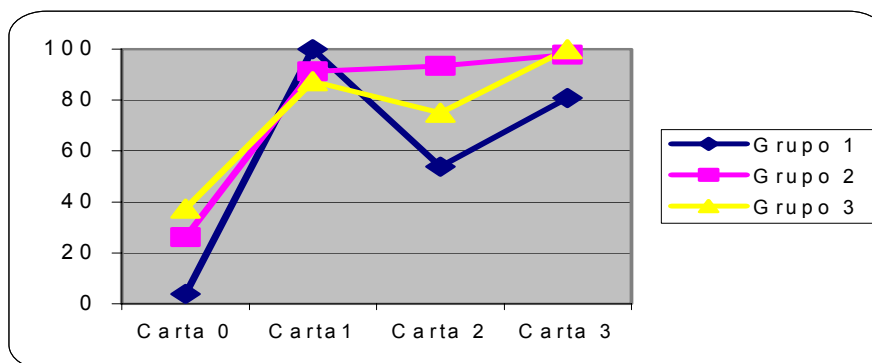
8.3.2.4. Expresiones de cortesía vs. expresiones de amenaza

En este caso se observa una gran diferencia en el porcentaje de la carta inicial del grupo 1 (3,8%) frente a los resultados obtenidos en la misma carta en los grupos 2 (26,1%) y 3 (37,5%). Esta variable está muy relacionada con el uso de expresiones de cortesía que eviten la sensación de amenaza sobre el receptor al explicar los hechos que han causado la queja. Si prestamos atención al contexto especializado en el que estudian inglés los grupos 2 y 3 podemos explicar el mayor porcentaje de partida en comparación con el grupo 1. Los sujetos de los grupos de turismo (grupos 2 y 3) están más acostumbrados a escribir a clientes y demás profesionales del sector manteniendo unas buenas relaciones

y evitando expresiones de amenaza o aquellas que pueden sonar descorteses. Por tanto, el contexto específico de los grupos 2 y 3 puede haber influido en su utilización de esta variable.

En lo referente al uso pertinente de esta variable en las cartas finales, se observa una mejora acusada en los tres grupos superando el 70% en todos los casos excepto en uno. El grupo 1 utiliza esta variable de forma pertinente en un 100% en la carta 1, un 53,8% en la carta 2 y un 80,8% en la carta 3. Los porcentajes en el caso del grupo 2 son 91,3% en la carta 1, 93,5% en la carta 2 y 97,8% en la carta 3. Por último, el grupo 3 hace un uso pertinente de la variable *expcort* de 87,5%, 75%, y 100% en las tres cartas finales, respectivamente. En general destaca el 100% del grupo 1 en la carta 1 y del grupo 3 en la carta 3, y la regularidad del grupo 2 por encima del 90% en las tres cartas. Aunque la mejora del grupo 1 respecto a su situación inicial es considerable, siguen siendo los grupos 2 y 3 los que mayor uso hacen de esta variable en la situación final, reafirmando la importancia de la especificidad en relación con el uso de esta variable en la carta de queja.

Figura 29. Comportamiento intragrupal en cartas inicial y finales: expresiones de cortesía vs. expresiones de amenaza

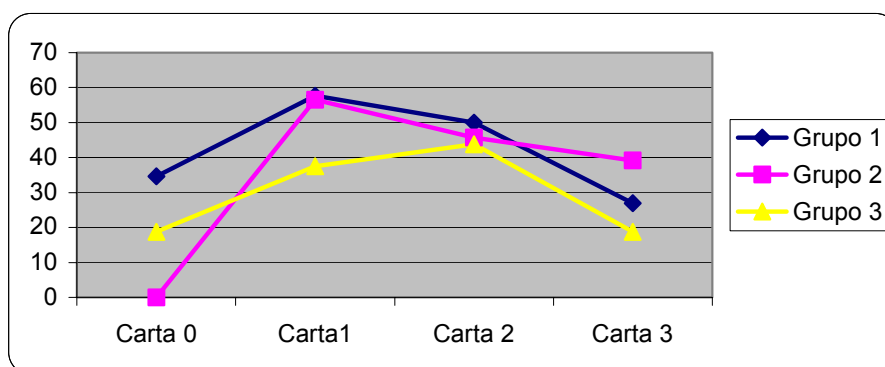


8.3.2.5. Oraciones condicionales

El uso pertinente de las oraciones condicionales como estrategia de cortesía presenta una mayor diferencia inicial entre grupos que la observada en el caso anterior con porcentajes de 34,6% en el grupo 1, 0% en el grupo 2 y 18,8% en el grupo 3. El único grupo que experimenta una mejora en las tres cartas finales es el grupo 2, aunque en ningún caso se supera el 60% (56,5%, 45,7% y 39,1%, respectivamente). Por otra parte,

el grupo 1 presenta resultados de mejora en las cartas 1 (57,7%) y 2 (50%), mientras el porcentaje de uso pertinente de las condicionales en la carta 3 (26,9%) es inferior al inicial, siendo casi la mitad de su uso en las cartas 1 y 2. Diferente es el resultado que obtenemos en el grupo 3 que presenta mejora en las cartas 1 (37,5%) y 2 (43,8%), pero no experimenta cambio alguno en la carta 3 (18,8%) respecto a la carta 0. Cabe señalar que, a pesar de que el grupo 2 partía con un uso no pertinente de la variable (0%) en las cartas finales, es el que mejor uso ha hecho de ella en la situación final experimentando una mejora notable en comparación con los grupos 1 y 3.

Figura 30. Comportamiento intragrupal en cartas inicial y finales: oraciones condicionales



Observando los tres grupos el porcentaje menor de uso de esta variable en las cartas finales coincide con la carta 3. El contexto específico de la carta no presenta ningún rasgo en particular que justifique tal característica. Sin embargo, ya vimos anteriormente que hay ciertas variables relacionadas con la petición de acción en el último párrafo cuyo uso descende en esta carta final. Esta misiva se dirige a una compañía aérea igual que ocurría en el caso de la carta 0, y puede que los sujetos se hayan basado en ella como modelo utilizando en algunas ocasiones los mismos recursos que en la situación inicial. También podría deberse al uso mayor de otras variables que los sujetos hayan considerado más adecuadas para el contexto y situación de la carta en cuestión.

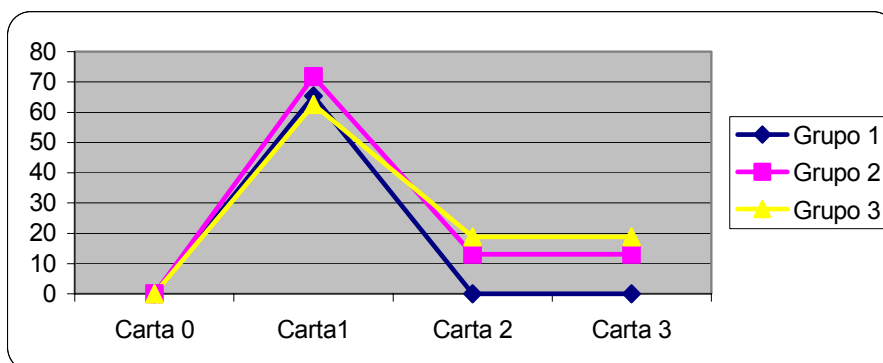
8.3.2.6. Conectores de contraste y causalidad

En el análisis de los resultados de esta variable de cortesía en la situación inicial, encontramos una total coincidencia de uso no pertinente en los tres grupos, es decir, ningún sujeto de la muestra utilizó este recurso en la carta 0. Por lo tanto, los tres grupos

parten de una situación inicial de 0%. Es la única variable de cortesía de la que parte la totalidad de la muestra con un uso no pertinente.

En cuanto a las cartas finales, encontramos un comportamiento similar de los tres grupos en el uso de esta variable, aunque con diferencias importantes en los porcentajes. En la carta 1, todos los grupos experimentan la mayor mejora superando el 60% (65,4%, 71,7% y 62,5%, respectivamente). Asimismo el segundo aspecto común consiste en la obtención del mismo resultado en las cartas 2 y 3 de cada grupo, siendo los porcentajes 0% en el grupo 1, 13% en el grupo 2 y 18,8% en el grupo 3. Destacan los resultados del grupo 1 que con una mejora elevada en la carta 1 vuelven al resultado inicial del 0% en las cartas 2 y 3. Por consiguiente, en el uso pertinente de esta variable destaca el comportamiento del grupo 3, seguido muy de cerca por el grupo 2.

Figura 31. Comportamiento intragrupal en cartas inicial y finales: conectores de contraste y causalidad



El hecho de haber utilizado más esta variable en la carta 1 parece deberse a la situación que se plantea en dicha carta. En la explicación del contexto en el que se engloba esta carta, se especifica que la agencia siempre ha trabajado con este hotel y nunca ha tenido tipo alguno de queja hasta el momento. Por tanto, el contexto es propicio para destacar los aspectos positivos de la relación profesional entre ambas empresas para contrastarlos con los aspectos negativos de la queja por parte de los clientes que puede sorprender a la agencia dando un voto de confianza al hotel. Además, un caso parecido a éste se trabajó en las actividades a través de un modelo al que los sujetos de la muestra parecen haber recurrido para escribir la carta 1 y utilizar esta variable de forma pertinente.

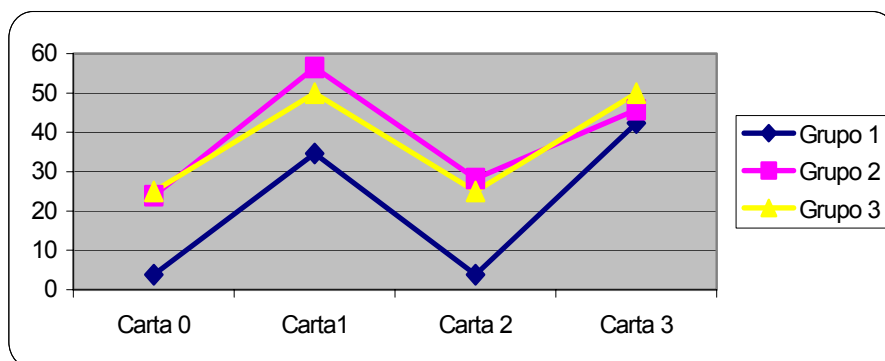
Esta variable está estrechamente relacionada con el mantenimiento de las buenas relaciones con otros profesionales del sector con los que una empresa turística trata regularmente. Destaca pues que hayan sido los grupos de turismo los que mejor hayan utilizado esta variable ya que el contexto específico en el que estudian inglés tiene este factor siempre presente.

8.3.2.7. Adjetivos con prefijos negativos

En la utilización de los adjetivos con prefijo negativo destaca la diferencia de partida del grupo 1 (3,8%) respecto a los grupos 2 (23,9%) y 3 (25%). Esta variable se considera un recurso de formalidad y de nuevo son los grupos de turismo los que más la utilizan a la hora de escribir a clientes y otros profesionales. Además el grupo 1 se distingue también por no experimentar cambio alguno en la carta 2 (3,8%) respecto a la carta 0. Sin embargo, lo mismo ocurre con el grupo 3 en la misma carta, sólo que con un porcentaje mucho mayor. En el resto de casos encontramos mejora que sólo supera el 50% en un caso, como veremos a continuación.

Si atendemos a los resultados, en particular según grupo y carta, al grupo 1 le corresponde un 34,6% en la carta 1, un 3,8% en la carta 2 y un 42,3% en la carta 3. El grupo 2 tiene el porcentaje más alto de la muestra en la carta 1 con un 56,5%, un 28,3% en la carta 2 y casi se alcanza el resultado de la carta 1 con un 45,7% en la carta 3. Por último, el grupo 3 obtiene un 50% en las cartas 1 y 3, el doble de su situación inicial, y se mantiene con un 25% en la carta 2.

Figura 32. Comportamiento intragrupal en cartas inicial y finales: adjetivos con prefijos negativos

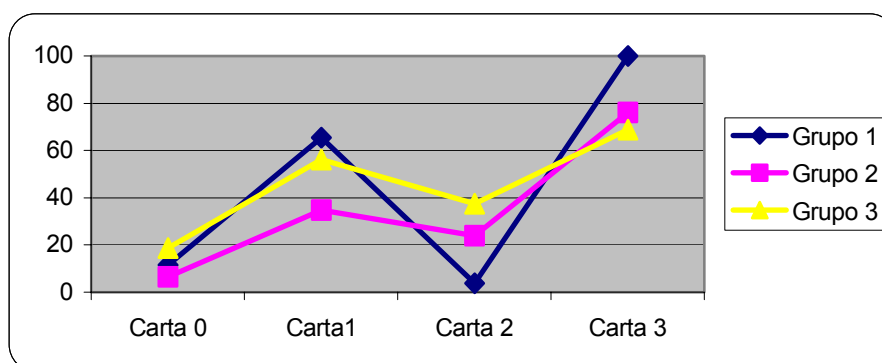


Los datos de las cartas finales respecto a esta variable muestran que los grupos 2 y 3 en general hacen un mejor uso que el grupo 1. Además de la explicación que hemos dado en el apartado 7.4 sobre la relación entre formalidad y este recurso, conviene tener en cuenta que los estudiantes de inglés para turismo suelen trabajar este tipo de adjetivos en el tema de las quejas. Por tanto, es posible que para los sujetos de los grupos 2 y 3 sea muy fácil utilizar este recurso en la carta de queja que estamos estudiando además de estar más acostumbrados a utilizar un registro formal en sus escritos a clientes y otros profesionales.

En cuanto a la tendencia que presentan los tres grupos a disminuir el porcentaje de uso de esta variable en la carta 2 se puede deber a la propia naturaleza de la misiva. En la carta 1 hay diversos servicios que no se llevaron a cabo correctamente y se pueden describir con adjetivos con prefijo negativo, igual que ocurre en la carta 3 cuando se califica el mal trato recibido por el personal del aeropuerto. Sin embargo, el problema de la carta 2 no es tan descriptivo, basándose más en explicar y relatar acciones que en describir el servicio o trato al cliente. Por tanto, es esta segunda misiva la que plantea una situación menos apropiada para utilizar este tipo de recurso, algo que los datos corroboran.

8.3.2.8. Reporting verbs

El grupo 1 hace un uso pertinente de los *reporting verbs* de un 11,5% en la carta 0. Observamos un notorio aumento de porcentaje en las cartas 1 (65,4%) y 3 (100%), mientras hay un descenso acusado en la carta 2 con un 3,8%. El grupo 2 parte del resultado más bajo respecto a los otros grupos con un 6,5% y obtiene mejora en las tres cartas finales con un 34,8% en la 1, un 23,9% en la 2 y 76,1% en la 3. El grupo 3 es en este caso el que presenta un mayor porcentaje en la carta inicial (18,8%) para experimentar también mejora en las tres cartas finales con un 56,3%, 37,5% y 68,8%, respectivamente.

Figura 33. Comportamiento intragrupal en cartas inicial y finales: *reporting verbs*

Entre los resultados anteriores destacan dos en particular. Por un lado, el resultado de la carta 2 del grupo 1 que ya hemos mencionado y, por otro lado, los resultados de la carta 3 obtenidos por los tres grupos, ya que representan el mayor porcentaje de uso pertinente respecto a las otras cartas en cada uno de ellos. En el uso de variables anteriores hemos visto que el empleo de alguna de ellas descendía considerablemente en la carta 3 como, por ejemplo, el uso pertinente de la voz pasiva. Ambas variables se consideran recursos de impersonalización y distanciamiento por lo que se puede suponer que el aumento en la utilización de una variable en una carta y el descenso de otra en la misma carta puede deberse al contexto o situación que implica la escritura de la misma. En la carta 3 la explicación de los hechos proporciona un contexto muy apropiado para la utilización de *reporting verbs* con la finalidad de describir el comportamiento del personal de la compañía aérea a través de la opinión del cliente.

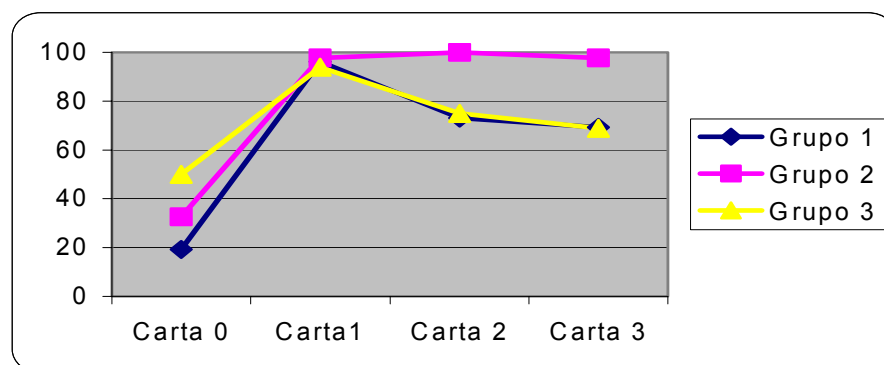
8.3.2.9. Cortesía en el último párrafo

Ya hemos resaltado en el capítulo 6 la importancia del conjunto de aspectos lingüísticos que actúan en el fin comunicativo del último párrafo en la carta de queja que nos ocupa. Se trata de crear misivas con la cortesía necesaria para que su último párrafo no se convierta en una amenaza para la imagen del receptor. En el caso del uso pertinente de recursos lingüísticos que confieran cortesía globalmente al último párrafo frente a la utilización de expresiones de amenaza, observamos una gran diferencia en la carta inicial entre los tres grupos, siendo los porcentajes 19,2% para el grupo 1, 32,6% en el grupo 2 y 50% en el grupo 3. El porcentaje menor es el correspondiente al grupo 1 (Filología) en comparación con el uso de esta variable en el caso de los grupos 2 y 3

(grupos de turismo). Posiblemente estos datos en la situación inicial se deban a que los estudiantes de turismo están aprendiendo inglés para tratar, sobre todo, con clientes; por ello tienen más en cuenta la cortesía al tratar ciertos temas que pueden resultar un tanto delicados.

Los resultados obtenidos en las cartas finales destacan por los altos porcentajes obtenidos en los tres grupos, que superan en todo momento el 65%. En particular el grupo 1 tiene un 92,6% en la carta 1, un 73,1% en la carta 2 y un 69,2% en la carta 3. Por su parte el grupo 2 obtiene un 97,8 % en las cartas 1 y 3, y un 100% en la carta 2. El grupo 3 tiene el mayor resultado en la carta 1 (93,8%), con porcentajes del 75% y el 68,8% en las cartas 2 y 3, respectivamente. En general, es el grupo 2 el que mayor uso hace de esta variable en las cartas finales.

Figura 34. Comportamiento intragrupal en cartas inicial y finales: cortesía en el último párrafo



8.3.2.10. Conectores de causalidad y consecuencia

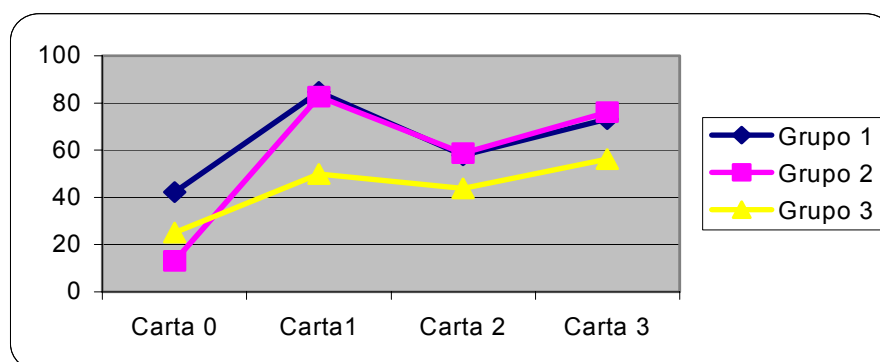
El uso pertinente en el último párrafo de los conectores de causalidad y consecuencia para justificar la acción que se solicita presenta una situación de partida muy distinta a la que se ha explicado en el punto 8.3.2.6 al hablar de conectores de contraste y causalidad para destacar los aspectos positivos sobre los negativos. El grupo 1 es el que mayor uso hace de esta variable en la carta 0 con un 42,3%, seguido del grupo 3 con un 25%, mientras que a mucha distancia se sitúa el grupo 2 con un 13%.

Si observamos los resultados obtenidos en las cartas finales de cada grupo obtenemos mejora en todos los casos. El grupo 1 presenta un 84,6% en la carta 1, un 57,7% en la

carta 2 y un 73,1% en la carta 3. El grupo 2 muestra porcentajes muy similares a los anteriores, con un 82,6% en la carta 1, un 58,7% en la carta 2 y un 76,1% en la carta 3. La situación es ligeramente distinta en el grupo 3, con un 50% de utilización en la carta 1, un 43,8% en la carta 2 y un 56,3% en la carta 3.

Independientemente de esta diferencia de comportamiento del grupo 3, todos los grupos presentan el menor porcentaje de uso de esta variable en la carta 2. Como la queja que se dirige en esta carta es la más estricta de las tres, la petición de acción seguramente se habrá llevado a cabo mediante la utilización de otro tipo de variables que suavicen más la situación. Éste es el caso de la variable *úlpárco* que ya explicamos en el subapartado anterior 8.3.2.9, o la variable *hedging* que analizaremos en 8.3.2.12.

Figura 35. Comportamiento intragrupal en cartas inicial y finales: conectores de causalidad y consecuencia

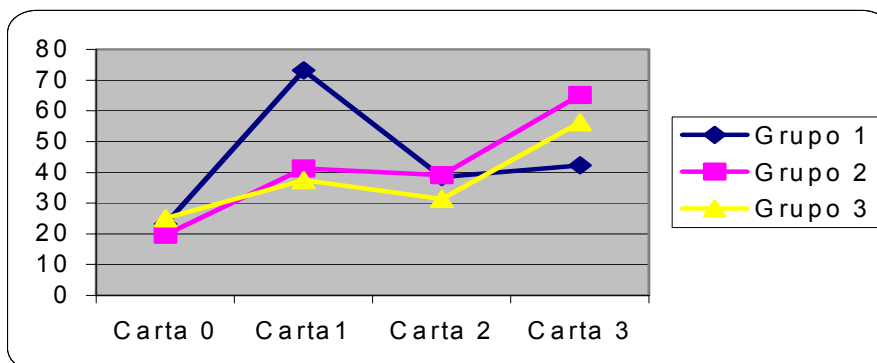


8.3.2.11. Impersonalización (*on behalf of/according to + someone*)

El uso de la impersonalización mediante expresiones del tipo *on behalf of/according to + someone* en la carta 0 es de un 23,1% en el grupo 1, un 19,6% en el grupo 2, y un 25% en el grupo 3. Como en el caso de la variable anterior, los tres grupos experimentan algún tipo de mejora en el uso de esta variable en las cartas finales. El grupo 1 aumenta en la utilización pertinente de esta variable en la carta 1 con un 73,1% y presenta un 38,5% en la carta 2 y un 42,3% en la carta 3. En el caso del grupo 2, el mejor resultado corresponde a la carta 3 con un 65,2%, seguido de un 41,3% en la carta 1 y un 39,1% en la carta 2. Por último, el grupo 3 también tiene el mayor porcentaje en la carta 3, con un 56,3%, aunque éste es el porcentaje menor si comparamos los mayores de cada grupo. En cuanto a las cartas 1 y 2 del grupo 3 tenemos porcentajes del

37,5% y 31,3% respectivamente, que suponen los resultados menores de toda la muestra.

Figura 36. Comportamiento intragrupal en cartas inicial y finales: impersonalización (*on behalf of/according to + someone*)



Todos los grupos presentan el menor porcentaje de uso de esta variable en la carta 2. Este dato contrasta con el elevado porcentaje de uso de la voz pasiva en esta misma carta por parte de los tres grupos. Teniendo en cuenta que ambas variables son recursos de impersonalización y distanciamiento, tenemos de nuevo un ejemplo de elección de una variable u otra según el contexto específico de la misiva. La carta 2 es la más estricta de las tres y la relación entre interlocutores es distante. Por tanto, parece que los sujetos han preferido en este caso no utilizar tanto la figura del cliente como informador directo y sustituir este recurso por la voz pasiva para relatar lo ocurrido de forma objetiva sin implicar a ninguna de las partes.

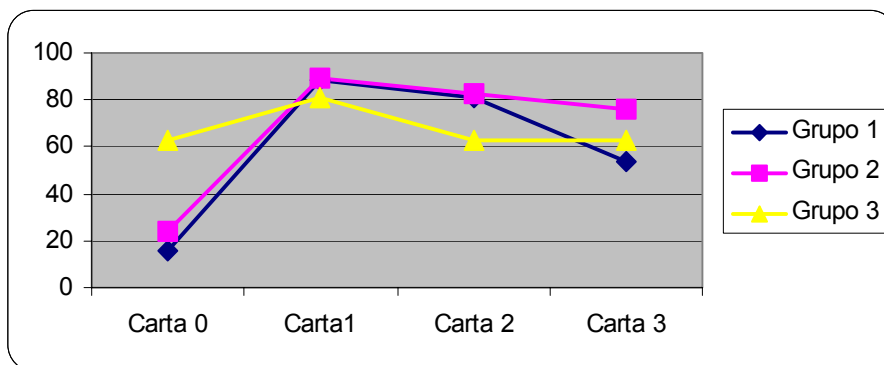
Otro dato a resaltar es que el grupo 1 presenta el mayor porcentaje en la carta 1 mientras los grupos 2 y 3 (grupos de turismo) hacen el mayor uso de este recurso en la carta 3. Por una parte, parece más apropiado utilizar esta variable en la carta 3 ya que, de este modo resulta menos acusador el relato del mal trato que recibió el cliente por parte de los empleados de la compañía aérea a la que va dirigida la carta, es decir, la crítica del propio personal de la aerolínea se suaviza si se repiten las palabras del cliente. Sin embargo, este recurso también es una buena opción en la carta 1, ya que de este modo la figura del cliente permite que la agencia no se involucre directamente en el problema y ayuda a mantener las buenas relaciones profesionales ya existentes entre emisor y receptor. Por consiguiente, cada grupo ha adaptado la variable a una situación distinta.

8.3.2.12. Hedging/matizadores léxicos

En lo referente al uso pertinente de matizadores del tipo *we think, I feel, it seems...* para pedir una explicación o cierta compensación por lo ocurrido en la carta inicial, destaca el alto porcentaje de partida del grupo 3 (62,5%). La diferencia respecto a los otros dos grupos es acusada. El grupo 2 tiene un 23,9% y el grupo 1 un 15,4%.

En cuanto a la situación final, los grupos 1 y 2 presentan una mejora considerable en las tres cartas respecto a su situación de partida. El grupo 1 tiene un 88,5% en la carta 1, un 80,8% en la carta 2 y un 53,8% en la carta 3. El grupo 2 presenta un 89,1% en la carta 1, un 82,6% en la carta 2 y un 76,1% en la carta 3. Si comparamos la progresión de estos dos grupos, observamos resultados similares en las cartas 1 y 2, y un acusado distanciamiento en los resultados de la carta 3, si bien en ambos casos se hace un uso menor de la variable respecto a las otras dos cartas finales. El grupo 3 presenta un comportamiento distinto. Siendo el grupo que presenta una mejor situación de partida, sólo experimenta mejora en la carta 1 con un 81,3%. Las cartas 2 y 3 tienen el mismo resultado que la carta 0 (62,5%).

Figura 37. Comportamiento intragrupal en cartas inicial y finales: *hedging*



En cuanto a la comparación de uso en la carta final 2 entre esta variable y la variable *caucons* que analizamos en 8.3.2.10, no podemos afirmar que exista una relación directa. Mientras el menor porcentaje de uso de *caucons* coincide en los tres grupos en esta carta, la variable *hedging* no presenta los mayores porcentajes en la carta 2 sino en la carta 1. De todos modos, sí existe un mayor uso de la variable *hedging* en la carta 2 respecto a los porcentajes de utilización de la variable *caucons* de cada grupo. Por tanto, podemos decir que el descenso de uso de los conectores de causalidad o consecuencia

para justificar la acción que se pide en la carta 2 puede deberse a una mayor utilización de otras variables como *úlpárco* (subapartado 8.3.2.9) o la variable *hedging* que acabamos de analizar.

8.3.3. Uso de las distintas variables de cortesía por grupos y cartas: discusión

Si analizamos la media de uso pertinente que hizo cada grupo de la muestra de las distintas variables de cortesía en las cartas finales podemos observar que, en mayor o menor grado, todos los grupos mejoraron el uso pertinente de cada variable respecto a la carta inicial (carta 0). Sin embargo, cada grupo de la muestra presenta distintos porcentajes de uso y mejora de cada variable en la situación final (cartas 1, 2 y 3) como se puede ver en las tablas 30, 31 y 32.

El grupo 1 (Filología) destaca en el uso de las variables *repverb* e *imperso*, el grupo 2 (Turismo San Cristóbal) hizo un mejor uso de *contrac*, *expcort*, *condici*, *adjneg*, *úlpárco*, *caucons*, y *hedging*, y, por último, el grupo 3 destaca en el uso de las variables *pasiva*, *modal* y *contras*. Por consiguiente, es el grupo 2 el que ha hecho un uso mejor de un mayor número de variables de cortesía en las cartas finales. Si comparamos el uso de dichas variables en la carta 0 y las cartas finales, el grupo 1 experimenta una mejora superior que el resto de grupos en *expcort*, *adjneg*, *repverb* y *hedging*, el grupo 2 lo hace en las variables *contrac*, *pasiva*, *condici*, *úlpárco*, *caucons* e *imperso*, y el grupo 3 destaca en la mejora del uso de *modal* y *contras*. En el caso de la mejora de utilización de las distintas variables de cortesía en las cartas finales vuelve a ser el grupo 2 el que destaca en un mayor número de ellas respecto a los otros dos grupos de la muestra. Estos datos concuerdan con los resultados de la mejora expuestos en el apartado 8.3.1 según los cuales el grupo 2 es el que obtuvo una valoración de mejora más elevada en la clasificación.

Tabla 30. Uso pertinente que hizo el grupo 1 de cada variable de cortesía: comparación entre carta 0 y cartas finales

Grupo 1 (Filología)			
VARIABLES	Carta 0	Media Cartas Finales	Mejora
<i>contrac</i>	46,2%	47,4%	1,23%
<i>pasiva</i>	53,8%	64,13%	10,3%
<i>modal</i>	7,7%	26,9%	19,2%
<i>expcort</i>	3,8%	78,2%	74,4%⁹
<i>condici</i>	34,6%	44,86%	10,26%
<i>contras</i>	0%	21,8%	21,8%
<i>adjneg</i>	3,8%	26,9%	23,1%
<i>repverb</i>	11,5%	56,4%	44,9%
<i>úlpárco</i>	19,2%	79,5%	60,3%
<i>caucons</i>	42,3%	71,8%	29,5%
<i>imperso</i>	23,1%	51,3%	28,2%
<i>hedging</i>	15,4%	74,36%	58,96%

Tabla 31. Uso pertinente que hizo el grupo 2 de cada variable de cortesía: comparación entre carta 0 y cartas finales

Grupo 2 (Turismo San Cristóbal)			
variable	Carta 0	Media Cartas Finales	Mejora
<i>contrac</i>	23,9%	81,16%	57,26%
<i>pasiva</i>	8,7%	70,3%	61,6%
<i>modal</i>	13%	20,3%	7,3%
<i>expcort</i>	26,1%	94,2%	68,1%
<i>condici</i>	0%	47,1%	47,1%
<i>contras</i>	0%	32,56%	32,56%
<i>adjneg</i>	23,9%	43,5%	19,6%
<i>repverb</i>	6,5%	44,93%	38,43%
<i>úlpárco</i>	32,6%	98,53%	65,93%
<i>caucons</i>	13%	72,46%	59,46%
<i>imperso</i>	19,6%	48,53%	28,93%
<i>hedging</i>	23,9%	82,6%	58,7%

⁹ Los porcentajes en negrita de estas tablas indican que ese grupo ha hecho el mejor uso o ha experimentado el mayor grado de mejora en una variable de cortesía respecto a los otros dos grupos de la muestra.

Tabla 32. Uso pertinente que hizo el grupo 3 de cada variable de cortesía: comparación entre carta 0 y cartas finales

Grupo 3 (Turismo UJI)			
variable	Carta 0	Media Cartas Finales	Mejora
<i>contrac</i>	56,3%	75%	18,7%
<i>pasiva</i>	31,3%	91,6%	60,36%
<i>modal</i>	6,3%	29,16%	22,86%
<i>expcort</i>	37,5%	87,5%	50%
<i>condici</i>	18,8%	33,36%	14,56%
<i>contras</i>	0%	33,36%	33,36%
<i>adjneg</i>	25%	41,6%	16,6%
<i>repverb</i>	18,8%	54,2%	35,4%
<i>úlpárco</i>	50%	79,2%	29,9%
<i>caucons</i>	25%	50,03%	25,03%
<i>imperso</i>	25%	41,7%	16,7%
<i>hedging</i>	62,5%	68,76%	6,26%

Es importante comparar estos resultados de mejora de cada variable por grupos con los porcentajes que cada uno de ellos presenta en la situación de partida (carta 0) en cada una de dichas variables. El grupo 3, que únicamente obtiene el mayor grado de mejora en dos variables, destaca en la situación inicial por obtener el más alto porcentaje de uso pertinente en un mayor número de variables (*contrac*, *expcort*, *adjneg*, *repverb*, *úlpárco*, *imperso* y *hedging*) en comparación con los otros dos grupos de la muestra, y sólo obtiene el porcentaje menor en una variable de cortesía (*modal*). Por el contrario, el grupo 2, que experimenta un mayor grado de mejora en un mayor número de variables, es el grupo que presenta en conjunto los porcentajes menores en la situación de partida. Este grupo obtiene el mejor porcentaje sólo en una variable (*modal*) presentando los porcentajes más bajos de uso pertinente en seis variables (*contrac*, *pasiva*, *condici*, *repverb*, *caucons*, *imperso*). El grupo 1 (Filología) se sitúa en un lugar intermedio en la situación de partida obteniendo los mejores resultados en tres variables de cortesía (*pasiva*, *condici*, *caucons*) y los menores en cuatro de ellas (*expcort*, *adjneg*, *úlpárco*, *hedging*).

En cuanto a la situación final, aunque según la media de cada variable en las cartas 1, 2 y 3 todos los grupos mejoran el uso pertinente de todas ellas, hay grupos que presentan porcentajes inferiores o iguales respecto a la carta 0 en algún caso. El grupo 1 presenta

porcentajes inferiores respecto a la carta 0 en las variables *contrac* y *repverb* en la carta 2, y *pasiva* y *condici* en la carta 3, y mantiene el mismo porcentaje de uso pertinente que en la carta inicial en la variable *contrac* en la carta 1, *contras* y *adjneg* en la carta 2 y *contras* en la carta 3. El grupo 2 tiene porcentajes inferiores a los obtenidos en la carta 0 en la variable *modal* en la carta 1 y mantiene el mismo porcentaje de uso pertinente en la misma variable en la carta 3. El grupo 3 no presenta caso alguno de porcentaje de uso pertinente inferior al que presenta en su situación inicial pero mantiene los mismos porcentajes en las variables *adjneg* y *hedging* en la carta 2, y *condici* y *hedging* en la carta 3.

Se puede observar en algunos casos que el mayor o menor uso de las distintas variables de cortesía en cada una de las cartas finales se adapta a las características específicas del contexto en el que se escribe cada una de ellas. Por tanto, el descenso en la utilización de una variable en alguna de las cartas finales viene justificado por las características propias de la situación de cada misiva. Si observamos el uso de las variables que representan recursos de distanciamiento e impersonalización, en la carta 2 descienden los porcentajes de uso pertinente de las expresiones *on behalf of/according to + someone* pero aumentan de forma considerable los porcentajes de uso pertinente de la voz pasiva adaptándose así el recurso al tipo de carta firme y exigente. La carta 3 proporciona otro ejemplo similar. En este caso los porcentajes de uso de la voz pasiva descienden, sobre todo, en el caso de los grupos 1 y 2, contrastando con el aumento en la utilización de la variable *repverb*. Ya explicamos anteriormente que la carta 3 plantea una situación muy adecuada para el uso de *reporting verbs* y menos apropiada para el uso de la voz pasiva.

Las variables de cortesía propias del último párrafo de la carta de queja también presentan ejemplos de adaptación al contexto de cada misiva. Por ejemplo, el uso de conectores de contraste o causalidad para destacar los aspectos positivos sobre los negativos es mucho mayor en la carta 1, ya que la relación entre los interlocutores es más estrecha que en los otros casos y la relación profesional entre ambos ha sido satisfactoria hasta el momento. Por tanto, la situación facilita que el emisor quiera suavizar la queja resaltando el buen servicio recibido hasta ese momento por parte del receptor. Por otro lado, esta variable presenta los porcentajes inferiores en la carta 2 ya que la relación entre los interlocutores y la naturaleza de la queja son las menos

apropiadas para resaltar aspectos positivos sobre los negativos. En esta carta se hace un mayor uso de la variable *hedging* para suavizar la petición de acción.

Por último, el estudio pormenorizado del uso de cada variable según el grupo parece sugerir que existe cierta influencia positiva del contexto específico en el que aprenden inglés los grupos 2 y 3 (grupos de turismo). Ambos destacan en la utilización de las variables *contrac* y *adjneg*, consideradas rasgos de formalidad. En este contexto especializado el registro formal es fundamental en la escritura de correspondencia a clientes y otros profesionales del sector. También hacen un mejor uso de la variable *contras* para admitir los aspectos positivos del receptor y mantener así unas buenas relaciones con otras empresas turísticas. Por último, los grupos 2 y 3 parten de una mejor situación inicial y realizan un mejor uso en general de la variable *expcort* que asegura la cortesía en la explicación de los hechos frente a expresiones de amenaza que pongan en peligro la relación profesional con el receptor. Del mismo modo, la variable *úlpárco* funciona de forma general en el párrafo final evitando expresiones demasiado estrictas a la hora de pedir algún tipo de explicación o compensación para los clientes. Los grupos 2 y 3 hacen un mejor uso de esta variable en la situación inicial ya que está estrechamente relacionada con el contexto especializado de este tipo de carta. Sin embargo, hay que señalar que en las cartas finales son los grupos 2 y 1 los que mejor utilización pertinente hacen de esta variable.