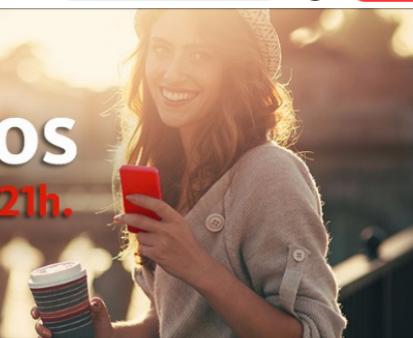




# Te ayudamos

Lunes a sábado, de 8 a 21h.  
en 140 caracteres :)



Tweets

109 K

Siguiendo  
5.356

Seguidores  
21,8 K

Me gusta  
11



Tweets  
275 K

Siguiendo  
17,8 K

Seguidores  
533 K

Me gusta  
8.223

Listas  
2

Momentos  
2

90 | IB  
ANNIVERSARIO

# La negociación en la comunicación corporativa digital. Una aproximación discursivo-lingüística a microblogs del IBEX35



Ana M. Fernández-Vallejo (amf@unav.es)  
Universidad de Navarra  
Octubre de 2017

# OBJETIVOS

---

Análisis pragmático de la noción de  
queja y **disculpa**

↓

¿Cuáles son las estrategias comunicativas ?



¿Cuáles son las fórmulas habituales en dichas cuentas?

# OBJETIVOS

---

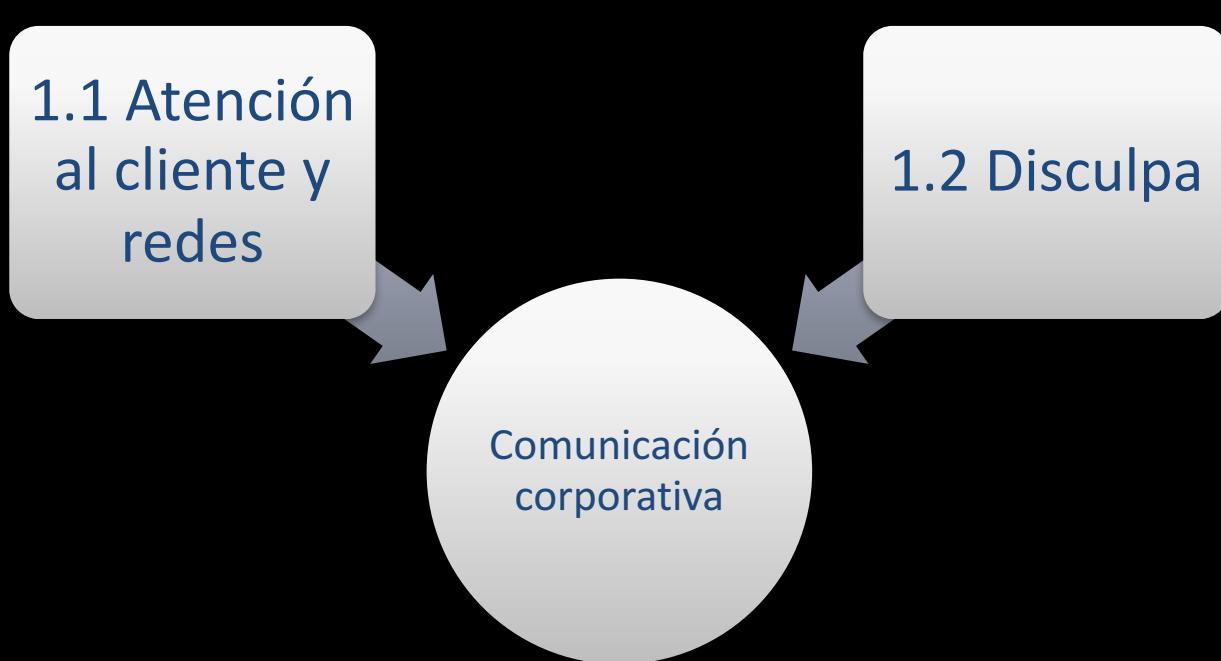
Análisis pragmático de la noción de  
queja y **disculpa**

¿Cuáles son las estrategias comunicativas ?

¿Cuáles son las fórmulas habituales en dichas cuentas?

# 1. MARCO TEÓRICO

---



# 1. MARCO TEÓRICO

## 1.1. Atención al cliente y las redes



Redes sociales



Atención al cliente

# 1. MARCO TEÓRICO

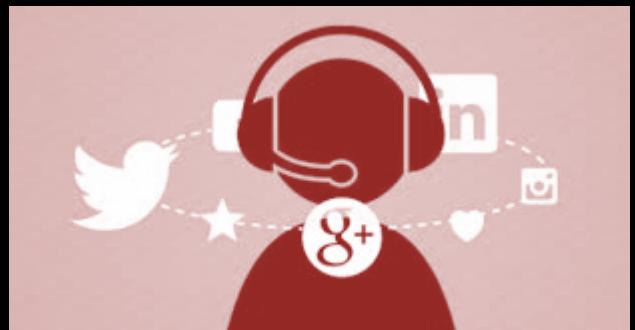
## 1.1. Atención al cliente y las redes

Atención al cliente



Comunicación bidireccional

Redes sociales



Atención al cliente

# 1. MARCO TEÓRICO

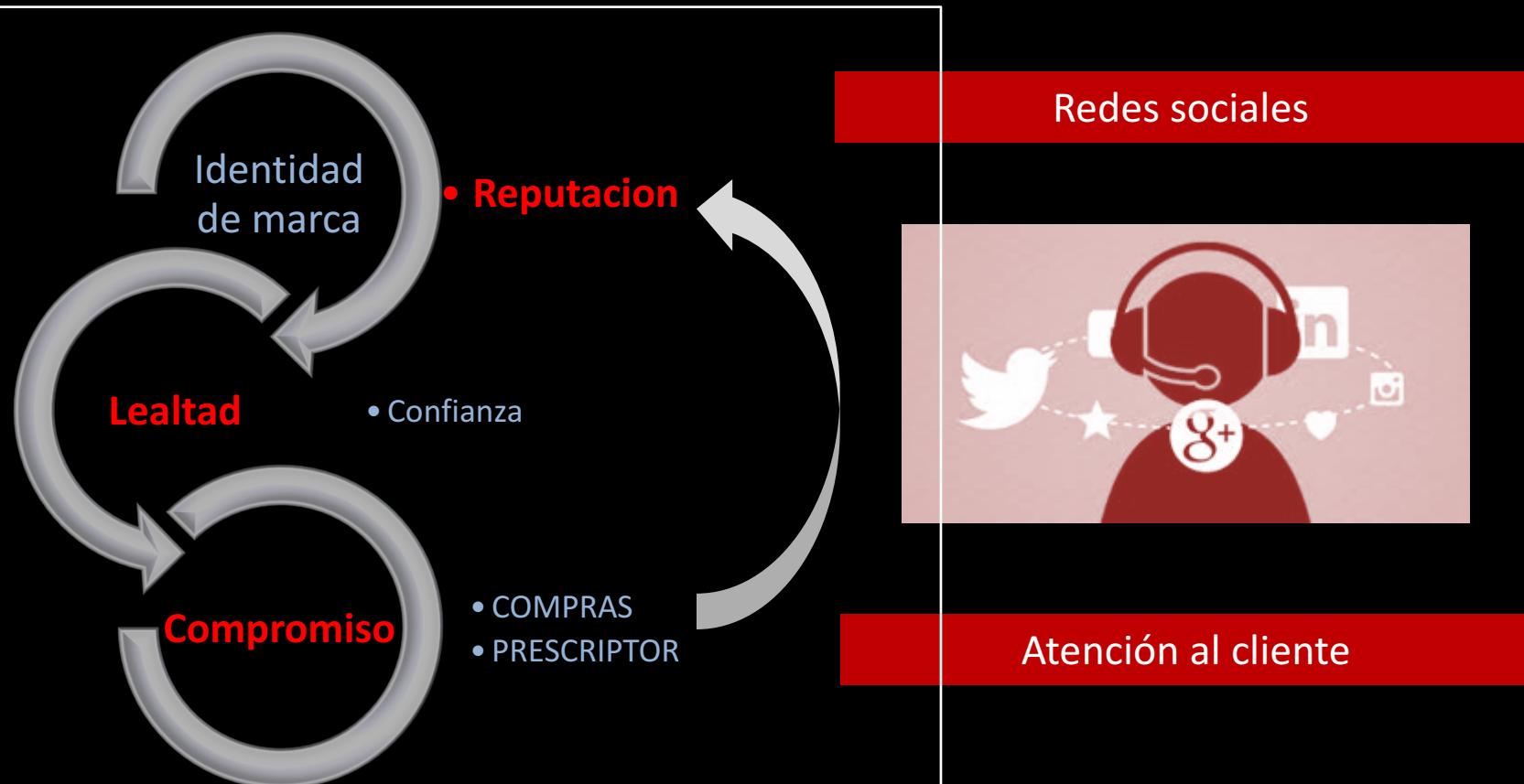
## 1.1. Atención al cliente y las redes

---



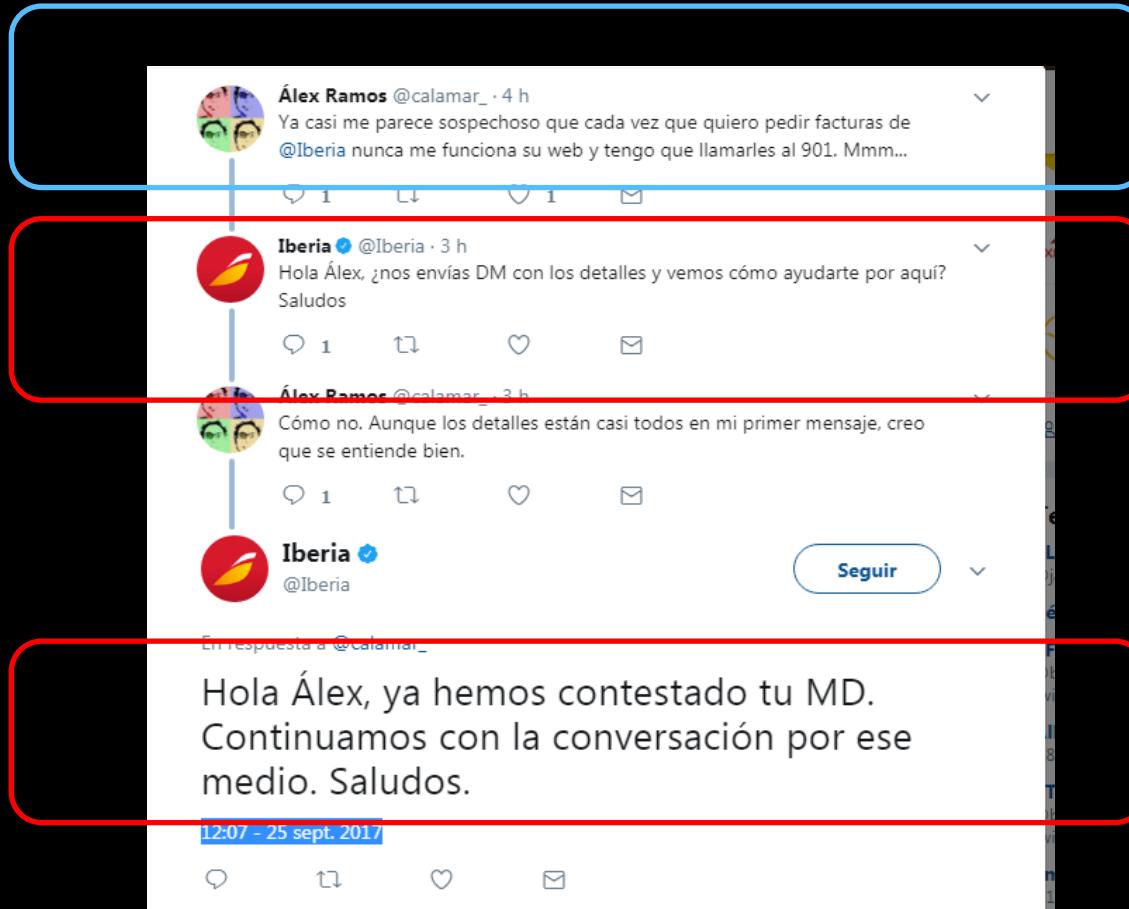
# 1. MARCO TEÓRICO

## 1.1. Atención al cliente y las redes



# 1. MARCO TEÓRICO

## 1.1. Atención al cliente y las redes. Disculpa



Álex Ramos @calamar\_ · 4 h  
Ya casi me parece sospechoso que cada vez que quiero pedir facturas de @Iberia nunca me funciona su web y tengo que llamarles al 901. Mmm...

Iberia @Iberia · 3 h  
Hola Álex, ¿nos envías DM con los detalles y vemos cómo ayudarte por aquí? Saludos

Álex Ramos @calamar\_ · 3 h  
Cómo no. Aunque los detalles están casi todos en mi primer mensaje, creo que se entiende bien.

Iberia @Iberia

Seguir

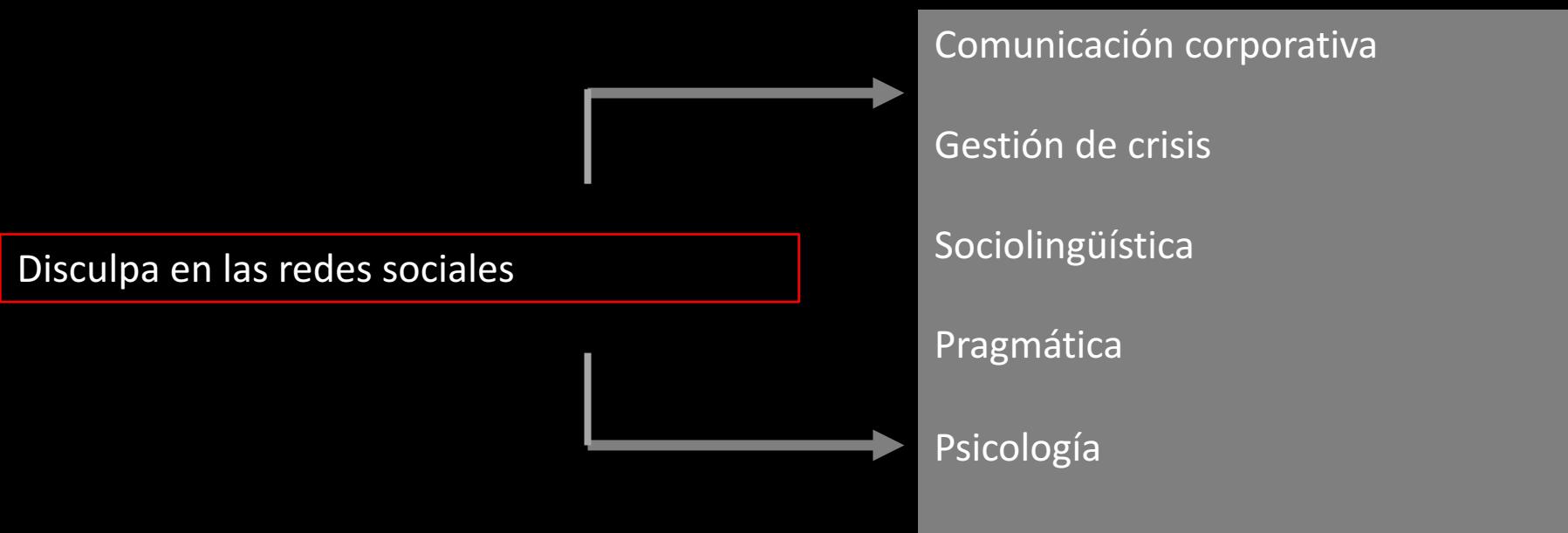
En respuesta a @calamar\_

Hola Álex, ya hemos contestado tu MD. Continuamos con la conversación por ese medio. Saludos.

12:07 - 25 sept. 2017

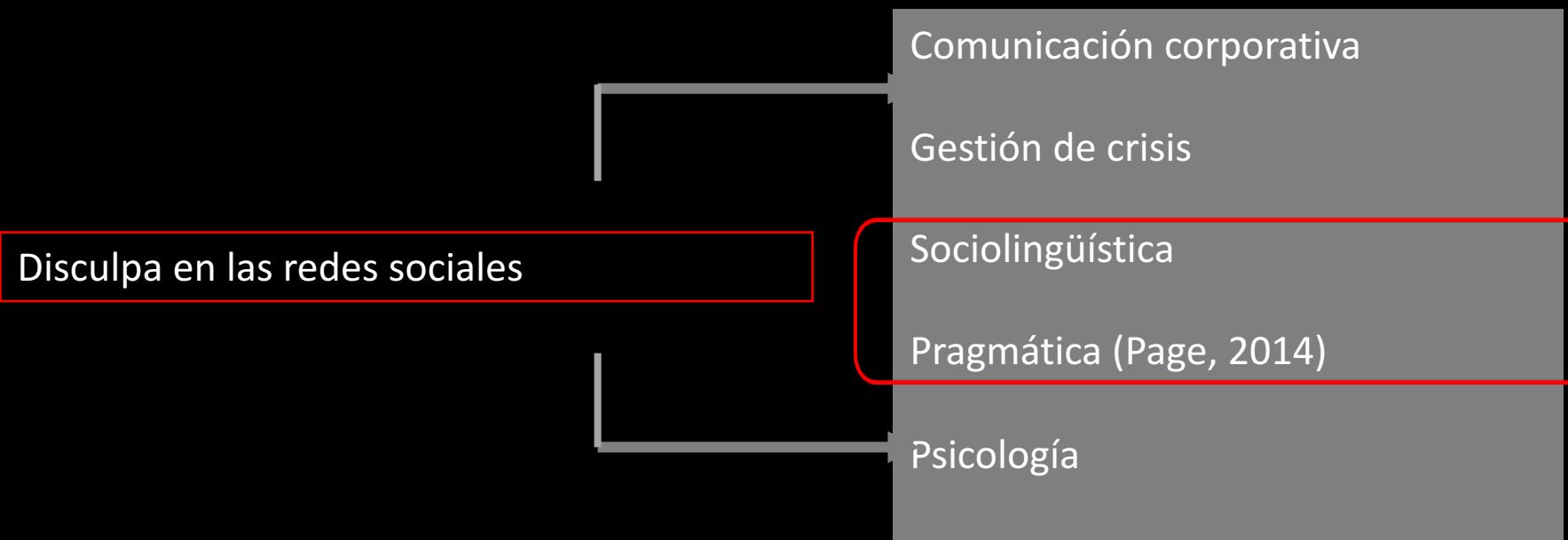
# 1. MARCO TEÓRICO

## 1.2. Aproximación discursivo-lingüística a la disculpa



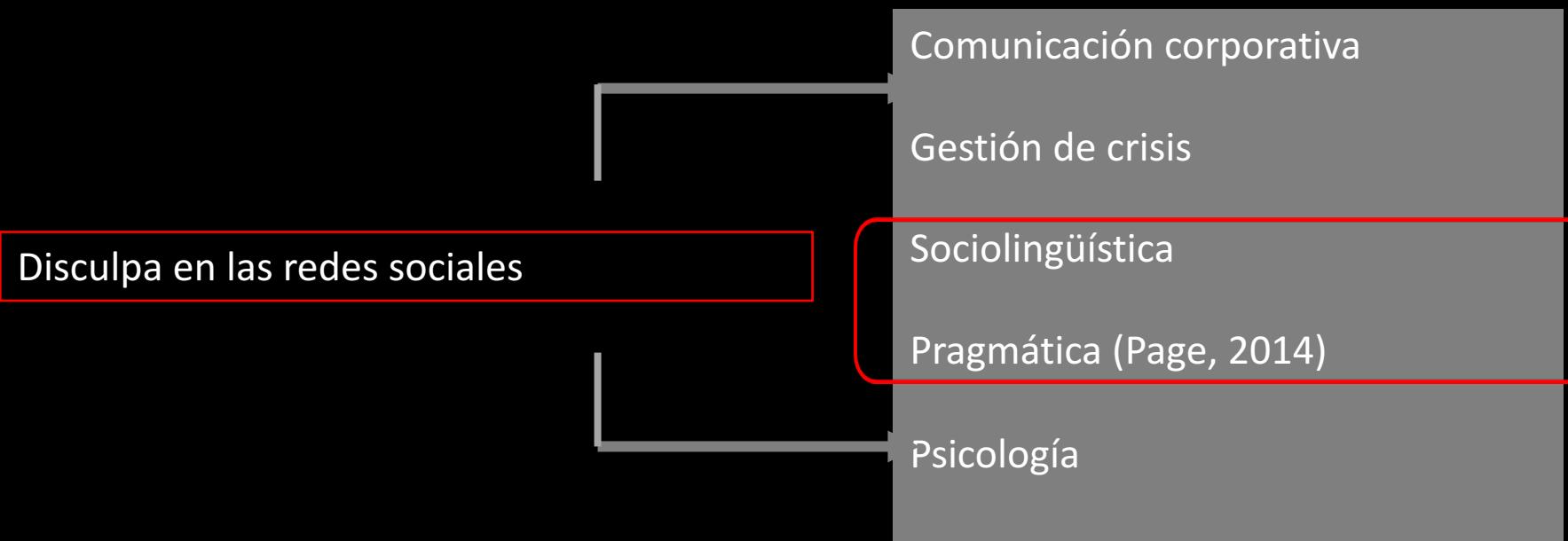
# 1. MARCO TEÓRICO

## 1.2. Aproximación discursivo-lingüística a la disculpa



# 1. MARCO TEÓRICO

## 1.2. Aproximación discursivo-lingüística a la disculpa



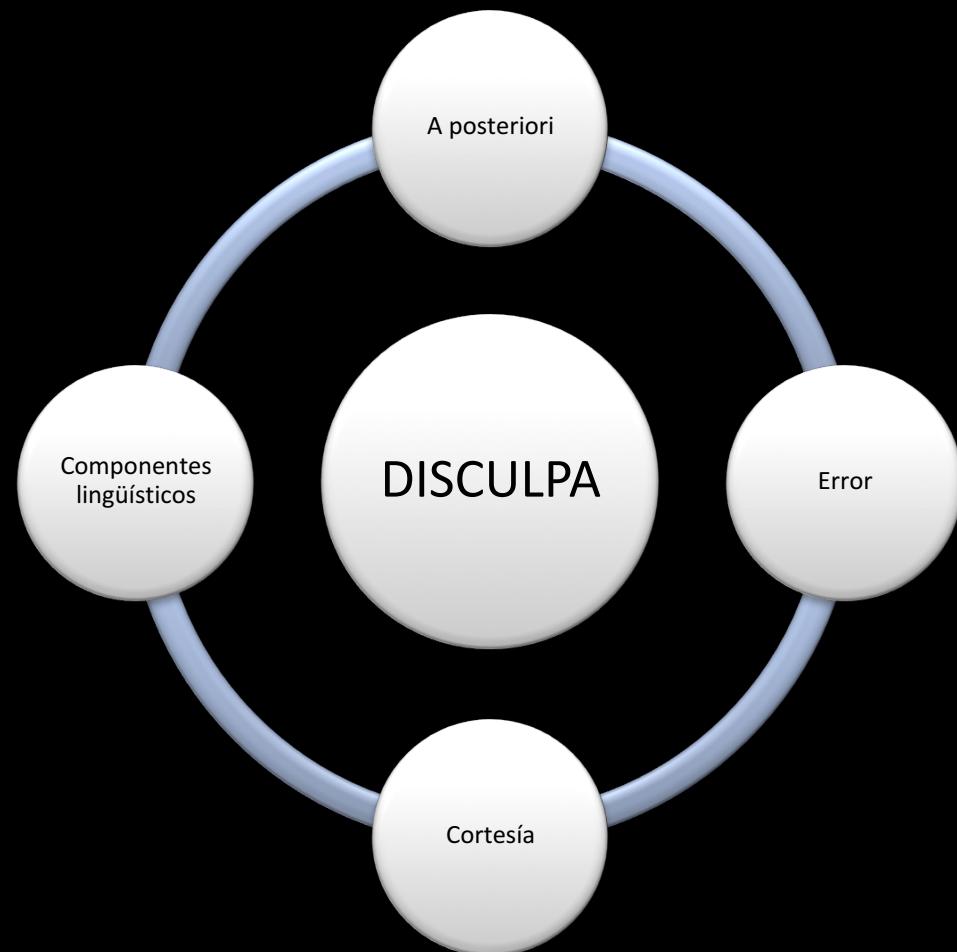
DEFINICIÓN

ACTO LINGÜÍSTICO + MARCO COMERCIAL

# 1. MARCO TEÓRICO

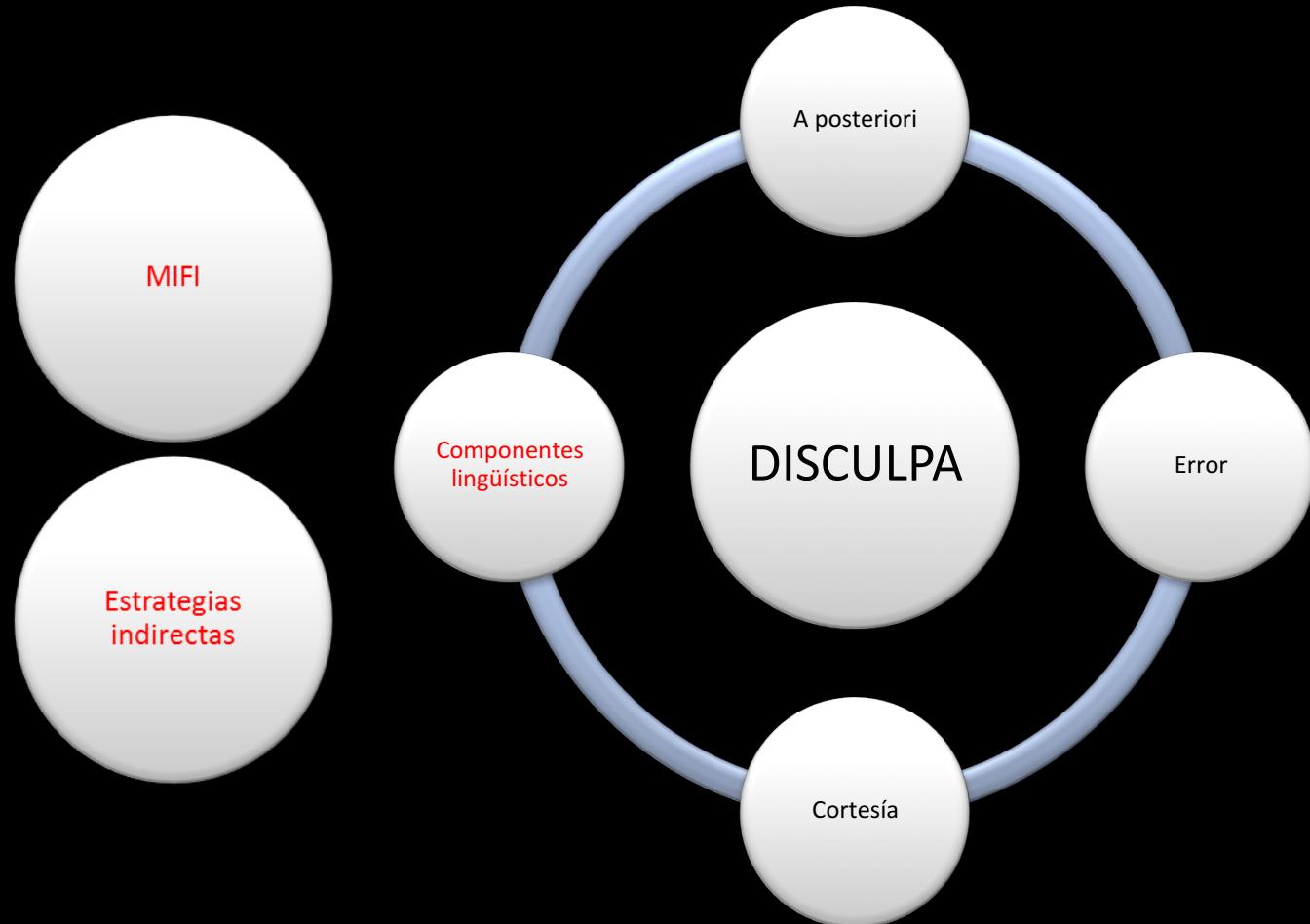
## 1.2. Aproximación discursivo-lingüística a la disculpa

---



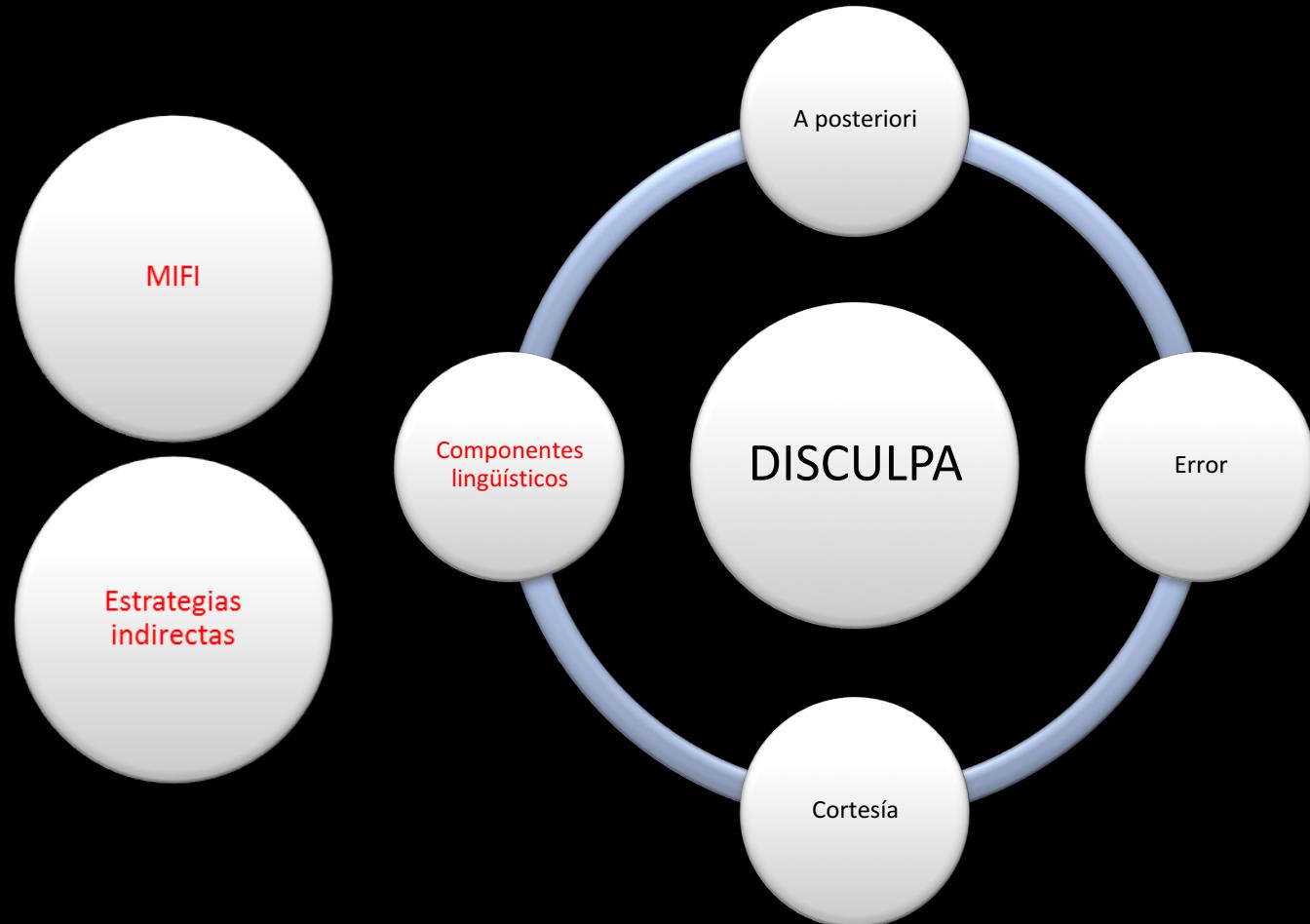
# 1. MARCO TEÓRICO

## 1.2. Aproximación discursivo-lingüística a la disculpa



# 1. MARCO TEÓRICO

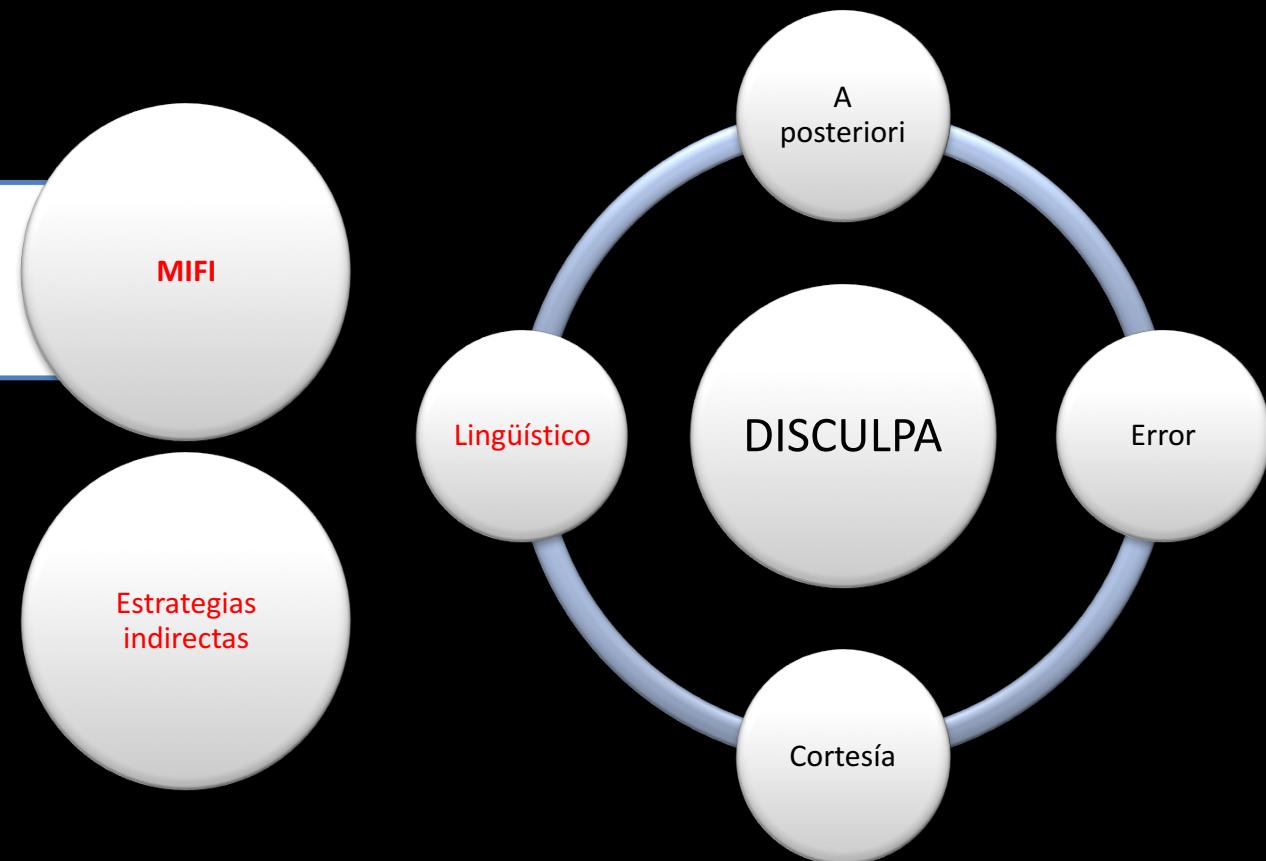
## 1.2. Aproximación discursivo-lingüística a la disculpa



# 1. MARCO TEÓRICO

## 1.2. Aproximación discursivo-lingüística a la disculpa

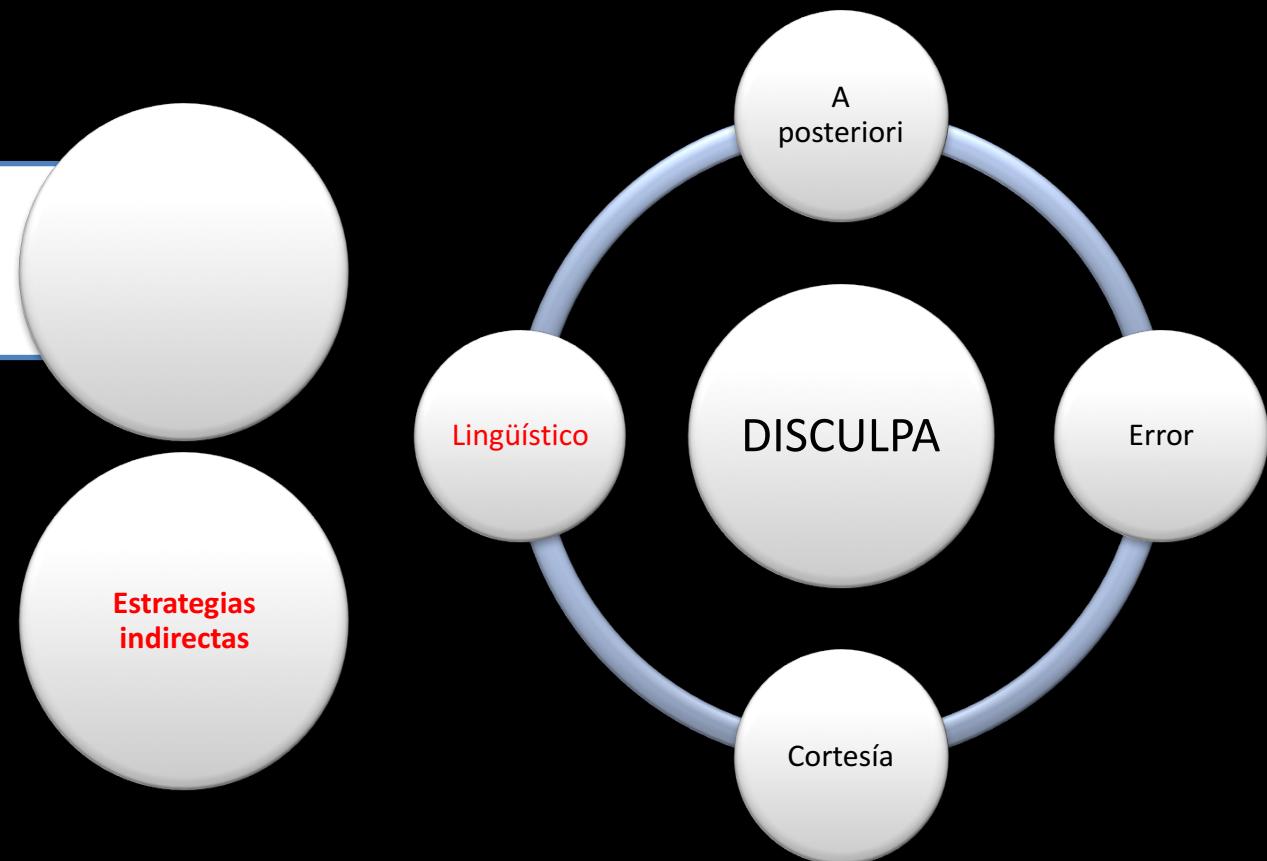
disculparse, perdonar  
perdón  
pedir disculpas , lo siento



# 1. MARCO TEÓRICO

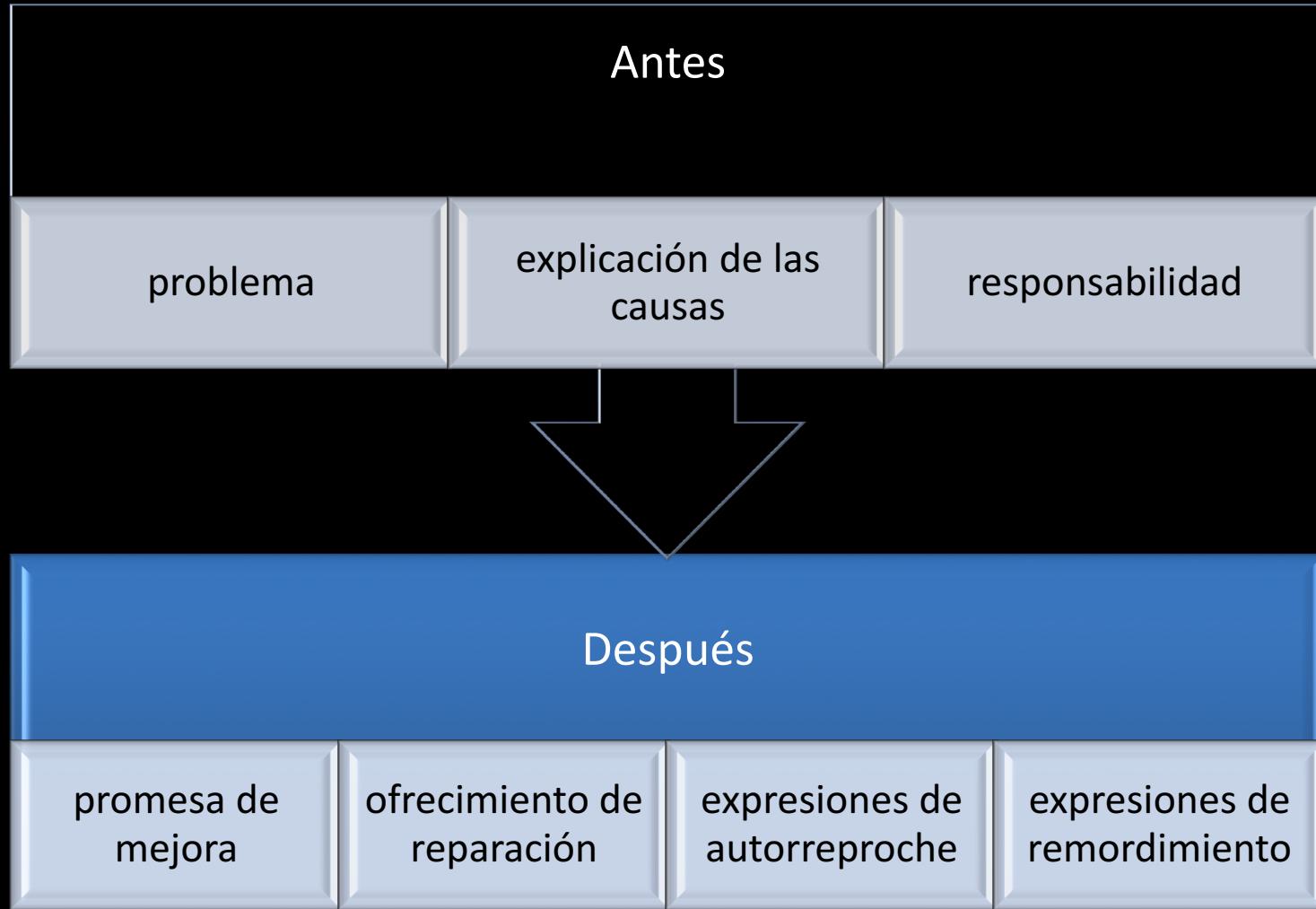
## 1.2. Aproximación discursivo-lingüística a la disculpa

disculparse, perdonar  
perdón  
pedir disculpas , lo siento



# 1. MARCO TEÓRICO

## 1.2. Aproximación discursivo-lingüística a la disculpa



# 2. PRESENTE ESTUDIO

## 2.1. Corpus



	Tuits	Palabras	Tuits por día
Iberia (@Iberia)	1000	15222	67
Santander(@Santander_resp)	567	8443	38
Total	1567	23655	

Epsilon (2016)

# 2. PRESENTE ESTUDIO

## 2.1. Corpus



	Tuits	Palabras	Tuits por día
Iberia (@Iberia)	1000	15222	67
Santander(@Santander_resp)	567	8443	38
Total	1567	23655	



# 2. PRESENTE ESTUDIO

## 2.2. Metodología

- Lingüística de corpus

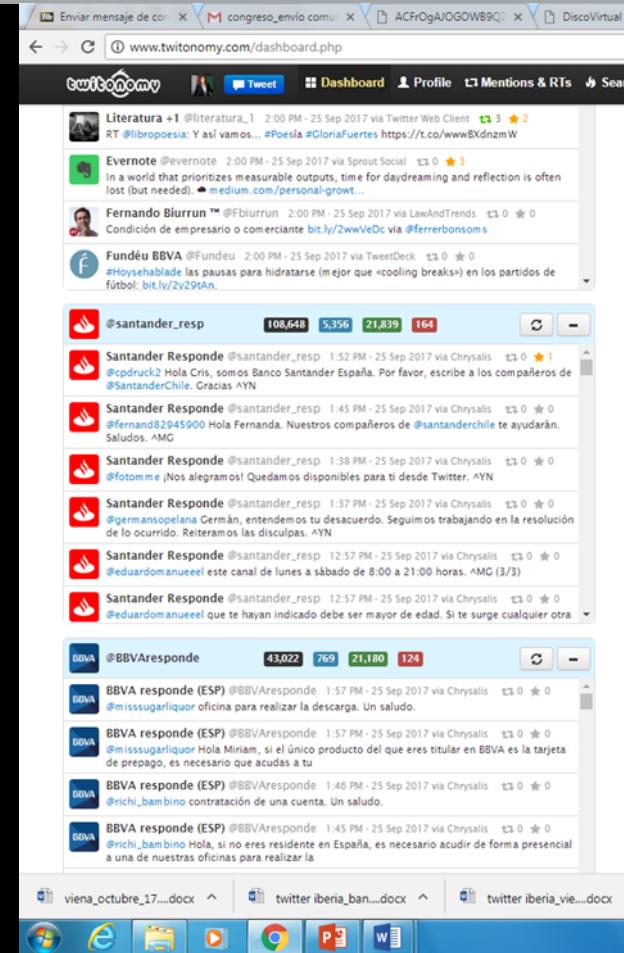
Sketch Engine

- Método cuantitativo + cualitativo

- publicaciones

Twitonomy

Excel



twitonomy

Literatura +1 @literatura\_1 2:00 PM - 25 Sep 2017 via Twitter Web Client 13 3 2 RT @libropoesia: Y así vamos... #Poesía #GloriaFuertes <https://t.co/wwExdnzW>

Evernote @evernote 2:00 PM - 25 Sep 2017 via Sprout Social 13 0 3 In a world that prioritizes measurable outputs, time for daydreaming and reflection is often lost (but needed). <https://medium.com/personal-growth...>

Fernando Blurrun TM @Fblurrun 2:00 PM - 25 Sep 2017 via LawAndTrends 13 0 0 Condición de empresario o comerciante [bit.ly/2wvEdc](https://bit.ly/2wvEdc) via @ferrerbonoms

Fundéu BBVA @Fundeu 2:00 PM - 25 Sep 2017 via TweetDeck 13 0 0 #Hoysehablade las pausas para hidratarse (mejor que «cooling breaks») en los partidos de fútbol: [bit.ly/2y29tAn](https://bit.ly/2y29tAn).

@santander\_resp 108,648 5,356 21,839 164

Santander Responde @santander\_resp 1:52 PM - 25 Sep 2017 via Chrysalis 13 0 1 @cpdruck2 Hola Cris, somos Banco Santander España. Por favor, escribe a los compañeros de @SantanderChile. Gracias AYN

Santander Responde @santander\_resp 1:45 PM - 25 Sep 2017 via Chrysalis 13 0 0 @fernanda82945900 Hola Fernanda. Nuestros compañeros de @Santanderchile te ayudarán. Saludos. AMG

Santander Responde @santander\_resp 1:38 PM - 25 Sep 2017 via Chrysalis 13 0 0 @fotommme ¡Nos alegramos! Quedamos disponibles para ti desde Twitter. AYN

Santander Responde @santander\_resp 1:37 PM - 25 Sep 2017 via Chrysalis 13 0 0 @germansopelana Germán, entendemos tu desacuerdo. Seguimos trabajando en la resolución de lo ocurrido. Reiteramos las disculpas. AYN

Santander Responde @santander\_resp 12:57 PM - 25 Sep 2017 via Chrysalis 13 0 0 @eduardomaneuel este canal de lunes a sábado de 8:00 a 21:00 horas. AMG (3/3)

Santander Responde @santander\_resp 12:57 PM - 25 Sep 2017 via Chrysalis 13 0 0 @eduardomaneuel que te hayan indicado debe ser mayor de edad. Si te surge cualquier otra

BBVA @BBVAresponde 43,022 769 21,160 124

BBVA responde (ESP) @BBVAresponde 1:57 PM - 25 Sep 2017 via Chrysalis 13 0 0 @missuargalquier oficina para realizar la descarga. Un saludo.

BBVA responde (ESP) @BBVAresponde 1:57 PM - 25 Sep 2017 via Chrysalis 13 0 0 @missuargalquier Hola Miriam, si es el único producto del que eres titular en BBVA es la tarjeta de prepago, es necesario que acudas a tu

BBVA responde (ESP) @BBVAresponde 1:46 PM - 25 Sep 2017 via Chrysalis 13 0 0 @richi\_bambino contratación de una cuenta. Un saludo.

BBVA responde (ESP) @BBVAresponde 1:45 PM - 25 Sep 2017 via Chrysalis 13 0 0 @richi\_bambino Hola, si no eres residente en España, es necesario acudir de forma presencial a una de nuestras oficinas para realizar la

viena\_octubre\_17....docx ^ twitter iberia\_ban...docx ^ twitter iberia\_vie...docx

## 2. PRESENTE ESTUDIO

### 2.2. Metodología

---

- Lingüística de corpus

Sketch Engine

- Método cuantitativo + cualitativo

- publicaciones

Twitonomy

- tuit

# 2. PRESENTE ESTUDIO

## 2.2. Metodología

---

(4) @username res Hola Leo, ¿has verificado en el formulario de objetos perdidos? si la tripulación recupera un objeto perdido, lo entrega en el /1 @username res aeropuerto para que suban los datos al formulario <https://t.co/KhyHQtkVBh>. Normalmente, hasta pasadas unas 24-48 horas /2 @username res no saldría reflejada la info en ese formulario. Consulta el formulario entonces, a ver si consta ahí. Si no, puedes contactar /3 @username res directamente con el Centro de Objetos Perdidos por mail, [oex@iberia.es](mailto:oex@iberia.es), indicando los detalles de tu vuelo y asiento. Saludos /4

	Disculpa =1 tuit	Disculpa= 2 tuits	Disculpa = 3 tuits	Disculpa = 4 tuits	Disculpas totales
Tabla 2. Número de tuits por disculpa					
Iberia	783	89	9	3	783
Santander	320	90	17	4	431

# OBJETIVOS

---

Análisis pragmático de la noción de **disculpa**



¿Cuáles son las estrategias comunicativas ?



¿Cuáles son las fórmulas habituales en dichas cuentas?



¿El comportamiento de la cuentas corporativas de Twitter respecto a las disculpas es el mismo en compañías de diferentes sectores?

# 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 3.1. Palabras clave

---

c		IBERIA	
Palabras	frecuencia	palabras	frecuencia
de	365	Hola	565
por	205	Saludos	514
que	190	de	413
la	180	por	279
a	161	que	266
tu	144	en	263
Hola	138	a	262
en	116	la	240
el	110	tu	229
para	107	el	211
NH	99	con	166
te	95	los	141
AA	95	te	128
MG	91	y	126
y	90	lo	125
compañeros	78	nos	122
días	76	DM	120
DM	74	no	114
Buenos	72	un	109

# 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 3.1. Palabras clave

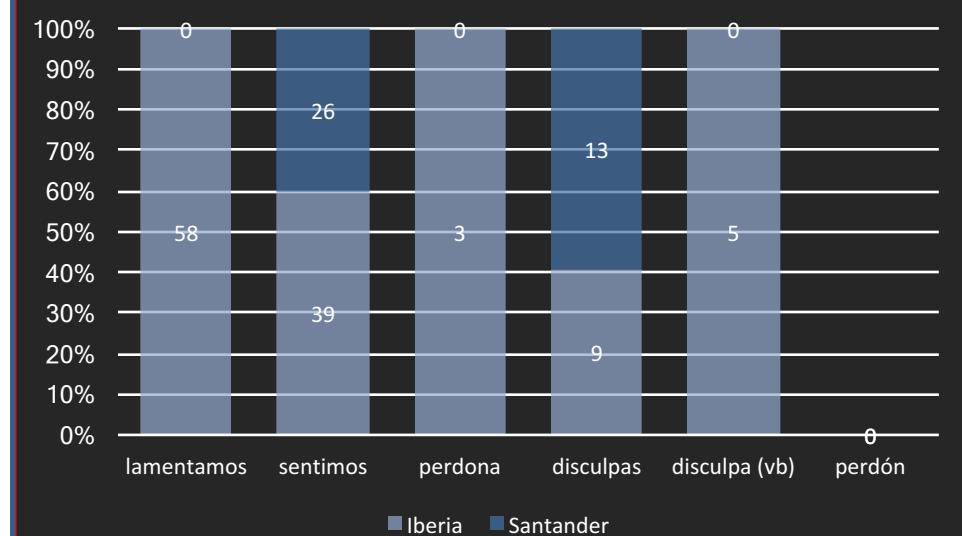
SANTANDER		IBERIA	
Palabras	Frecuencia	Palabras	Frecuencia
<b>Hola</b>	138	<b>Saludos</b>	578
Buenas/os	135	<b>Hola</b>	565
<b>saludo</b>	98	vuelo	91
días	80	<b>favor</b>	85
<b>compañeros</b>	78	<b>compañeros</b>	71
Santander	30	disposición	43
tardes	55	lamentamos	43
ayudarte	46	web	41
<b>favor</b>	45	<b>mensaje</b>	41
<b>mensaje</b>	34	caso	40
<b>privado</b>	34	sentimos	39
tarjeta	55	vía	38
ayudarán	55	información	37
servicio	32	reserva	37
<b>Gracias</b>	29	respondido	36
realizar	28	<b>Gracias</b>	36
cuenta	24	<b>privado</b>	34
<b>banco</b>	20	desconocemos	33
<b>oficina</b>	20	<b>aeropuerto</b>	32

# 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 3.2. Componentes de la disculpa

### 3.2.1. MIFI

	Iberia	Santander
lamentamos	58	0
sentimos	39	26
perdón	0	0
perdona	3	0
disculpas	9	13
disculpa (vb)	5	0
Total	104	39



# 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 3.2. Componentes de la disculpa

### 3.2.1. MIFI

#### Banco Santander

@username Te **pedimos disculpas**. La carta intenta reflejar de la manera más exacta la operación financiera que se va a realizar. (1/4) @ username En la ampliación por cada acción que tengas se te entrega un derecho, que es el modo de adquirir acciones nuevas de la (2/4) @username ampliación de capital a un precio de 4,85€ cada una y a cambio de 10 derechos. Estos derechos se negocian en la bolsa, (3/4) PA (4/4)

#### Iberia

@ username Hola Samu, esperamos tengas un gran vuelo :D cualquier duda a tus órdenes, Saludos @ username Hola Damm, **lamentamos** leer lo que comentas, personal de mostrador así como Ibconnecta te irán indicando cómo se procederá, Saludos

# 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 3.2. Componentes de la disculpa

### 3.2.2. Declaración del problema

	Iberia (44+23+70)	Santander (16+ 5 + 37)
Ofensa repetida	equipajes (11) maleta (12) retraso (7) cancelación (7) demora (6) vuelo de tus padres (1)	malestar por la espera (13) trato recibido por parte de la oficina (3)
Ofensa evitada	lo (23)	lo ocurrido (2) lo que comentas (1) lo que trasladas (2)
	molestias (6) inconvenientes (19) incidencia (2) lo que comentas (18) escribes (5) tu opinión (20)	malestar (8) molestias (7) inconvenientes (11) caso (3) situación (7) incidencia (1)

# 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 3.2. Componentes de la disculpa

### 3.2.2. Declaración del problema

#### Iberia

- (1) @username Hola Gabriela, en general, los mostradores se abren de 2 a 3 horas antes del vuelo, exceptuando Barajas dónde es /1@username posible facturar desde 24 horas antes de tu vuelo. Lamentamos si en este vuelo **la espera en mostradores** ha sido /2 ...
- (2) Hola Ana, ¿informaste a los compañeros tanto sobre **el aire acondicionado** como el tema de **entretenimiento**?
- (3) @username Hola. Sentimos el **trato recibido** por parte de la oficina, desde el Banco Santander trabajamos para que todos nuestros (1/2)@pererierapaul clientes queden totalmente satisfechos con nuestro servicio. ¿Podemos ayudarte desde aquí a resolver tus dudas? ^MG (2/2)

#### Banco Santander

- (1) @username Buenos días Eduardo. Para poder conocer más detalles de **lo** que nos comentas, ¿puedes pasarnos una captura del error que aparece?^MG
- (2) @username Hola, sentimos lo ocurrido.
- (3) @username Buenos días Carlos. ¿A través de que vía se dio de alta **la incidencia que comentas**? ^MG
- (4) @username Sentimos **las molestias** que hayas podido tener. Un saludo. iberia
- (5) @username No tenemos detectada **ninguna incidencia** de forma generalizada sobre este tema. Si es una buena opción, eliminarlo y comenzar (1/2) @username el proceso desde cero. Coméntanos si te lo permite entonces. ^MG (2/2)

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.2. Componentes de la disculpa

##### 3.2.3. Presentación de explicaciones

Iberia  
/  
Banco Santander (4 ocasiones)

# 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 3.2. Componentes de la disculpa

### 3.2.3. Presentación de explicaciones. Iberia

#### Fuera del control de la compañía

- @username Hola Ana, lo sentimos pero como te comentamos tienes que hablar con la aerolínea que operó el viaje para que pueda ayudarte.
- causas técnicas

#### Causas técnicas

- @username Hola, no tenemos reportada incidencia alguna en el formulario en línea. Para descartar que sea problema del explorador /1 @nanibucchi mediante el cual accedes, te pedimos intentar desde otro dispositivo (que no sea móvil) y probar borrando la memoria caché

#### Prácticas de la empresa

- @username Hola Mathieu, lo sentimos pero no es posible ya que si no utilizas la ida se aplicará la /1 @username cláusula "No Show" donde el vuelo de vuelta se cancela automáticamente. Muchas gracias. Saludos

#### Acciones para que no se repita

- @username Hola Jordi. Lamentamos los inconvenientes que te haya podido ocasionar el retraso en la entrega de tu equipaje. No obstante/1 @george\_vdwooo te informamos que estamos **trabajando** @aena y @iberia para mejorar los procesos y reducir los tiempos. Esperamos que/2 @george\_vdwooo puedas ver los resultados en breve. Saludos./3

# 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 3.2. Componentes de la disculpa

### 3.2.3. Ausencia de explicaciones

#### Iberia

@username Hola Jean Carlos, desconocemos qué pudo pasar. **¿Hay algo en lo que podamos ayudarte ?** Saludos  
@username Hola Gonzalo, lamentamos los inconvenientes. **Si podemos ayudar en algo quedamos a disposición.** Saludos  
@username Hola Ricardo, en Iberia trabajamos día a día para dar un mejor servicio y atención; desconocemos qué hay podido haber/1 @ricardoalvgon pasado; pero, **nos ponemos a tu disposición por DM.** Saludos  
@username Hola. Lamentamos lo que nos comentas, Daniel. Nuestros compañeros deben estar trabajando para poder volar lo más pronto /1 @velafideo posible. Agradecemos mucho tu paciencia y **quedamos a tu disposición cualquier consulta desde aquí. Saludos/2**

#### Santander

@username Sentimos los inconvenientes. Nosotros quedamos disponibles para cualquier otra cuestión que quieras hacernos llegar.

	Iberia	Santander
Podemos ayudarte	48	150
Quedamos/nos ponemos/estamos a tu disposición	43	19
Seguimos/quedamos/nos tienes disponibles	0	18
Resolver con la mayor brevedad	6	3
Contactar con compañeros u otros departamentos	71	134

# 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 3.2. Componentes de la disculpa

### 3.2.4. Ofrecimiento de recompensa

#### Iberia

@username ropa, artículos de higiene, te solicitamos guardes todas las facturas de modo que puedas enviárselas a los compañeros para 3/ @ratxelly que puedan darte el **reembolso** por esos gastos. Saludos.

@username Hola William, la respuesta no será inmediata, ¿has enviado la documentación necesaria para solicitar /1 @wlockward **reembolso** por tu expediente? Entendemos que es demora de equipaje ¿cierto? ¿Nos confirmas por MD? Saludos/2

# 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 3.2. Componentes de la disculpa

### 3.2.5. Promesa de mejora

#### Iberia

@username Hola Cecilia, muchas gracias por la info. Sentimos lo ocurrido y tomamos nota para **mejorar**. Saludos IBERIA  
@username Buenos días Pablo. La opinión de nuestros clientes nos ayuda a **mejorar**, ¿quieres facilitarnos (1/2)

#### Santander

@username tu documento de identidad por privado para que demos de alta una sugerencia al respecto? ¡Muchas gracias SANTANDER

# 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 3.2. Componentes de la disculpa

### 3.2.6. Prolongación de las acciones

	Iberia	Santander
Imperativos	54	7
Preguntas	235	183
Recomendar	8	3
Sugerir	8	0

@username Hola Paula, ¿qué ha sucedido? Saludos.

@username Hola Matias, ¿lo estás gestionando desde nuestra web? ¿Qué error te marca? ¿Nos cuentas por MD? Saludos

@@username Buenos días Sergio. Para poder contestarte, ¿ De qué importe son esas liquidaciones? (1/2)

@username ¿Puedes mandarnos una captura con ello? ^MG (2/2)

@username ¿Has intentado solicitarlo desde nuestra App de Banca Móvil, dentro de la opción "Contratación"? (2/3)

@jazdaspain Hola José Antonio, ¿cuál es el nombre comercial de la cuenta que quieras cambiar? (1/3) @username

Localizarás esta opción en el desplegable superior derecho de tu Posición Global. ¿Ya tienes descarga nuestra App? ^AC (3/3)

	Iberia	Santander	
Si gustas,	6	0	
Si lo deseas,	6	1	
Si quieres	6	5	
Por favor	85	45	@username Hola Fiona, ¿podrías indicarnos si has verificado con tu banco el cobro? <b>Si</b> gustas, puedes enviarnos más detalles por MD. Saludo
Puedes	55	85	@username Hola Jesús, lamentamos lo que nos indicas. <b>Si</b> podemos ayudar en algo, déjanos saber por favor. Saludos.
Podrías	29	2	@username Hola Peter, <b>si</b> ya has enviado la reclamación, te pedimos por favor esperar a que nuestros compañeros de /1 @baptista_peter atiendan al cliente revisen lo sucedido y te contacten directamente. Gracias y saludos/

# 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 3.2. Componentes de la disculpa

### 3.2.6. Fórmulas de saludo y despedida, agradecimientos

	Iberia	Santander
Hola	566	138
Buenos días	4	72
Saludos	497	98
Muchas gracias	97	35
Nombre propio	572	63
Firma	0	422

@username Hola Cecilia, muchas gracias por la info. Sentimos lo ocurrido y tomamos nota para **mejorar** . Saludos IBERIA  
@username **Hola Carlos**. Sentimos la incidencia del cajero. ¿Quieres que continuemos la conversación por DM y nos cuentas con detalle? ^MG

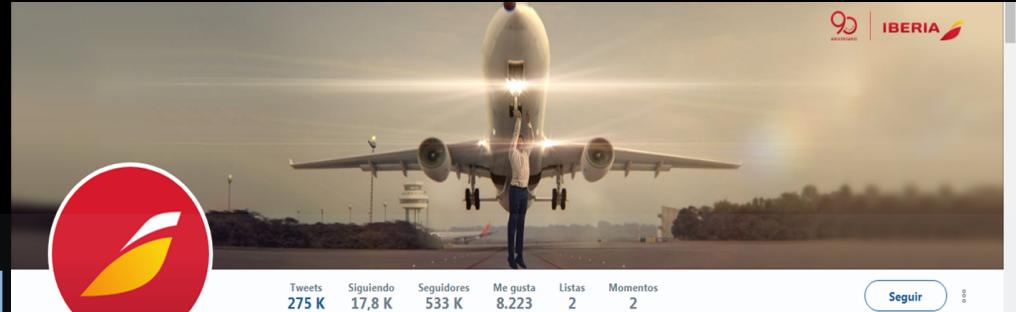
@usernamej **Hola** ! Nuestros compañeros de @santanderchile te ayudarán. Saludos.

@username **Buenas tardes**, para poder ayudarte, ¿nos puedes confirmar si eres cliente de Banco Santander en España?  
^AA @romasantablanco y nuestro departamento especializado estudiará tu caso. Un saludo.

@username Hola Alejandro, para ver como ayudarte, ¿nos envías DM con los detalles de la reclamación? Saludos

@username **Buenos días** , sentimos tu malestar. ¿Podemos ayudarte desde aquí? ¿Seguimos hablando por DM? ^AA

# 4. CONCLUSIONES



1 La validez de las cuentas corporativas de [Twitter](#) como corpus relevante para el estudio de la expresión de las disculpas en el servicio de atención al cliente de las empresas.

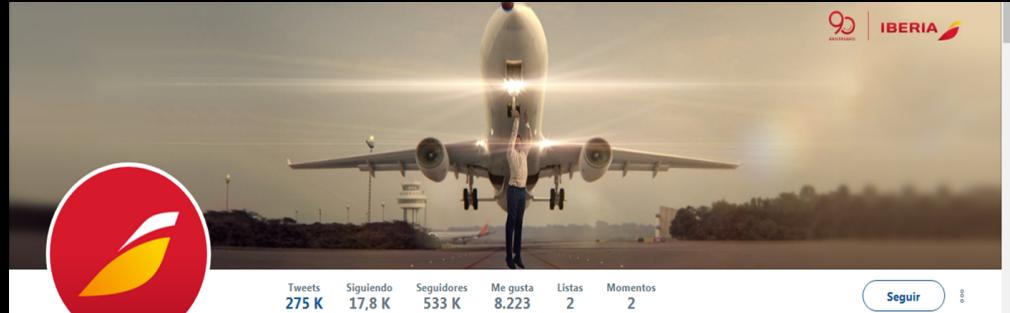
2 Saludo +cuerpo + despedida

Iberia → cercano e individualizado (personalización y el sustantivo *hola*)

Banco Santander → más burocratizado (*buenos días, buenas tardes* y firma final)



# 4. CONCLUSIONES



3

OFENSA

PROBLEMA

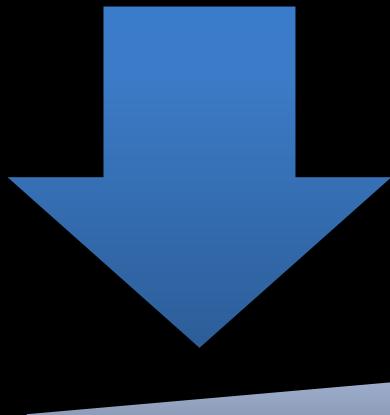
expresiones generales (*molestias, incidencias, inconvenientes*)

catafóricos (*lo, esto*)

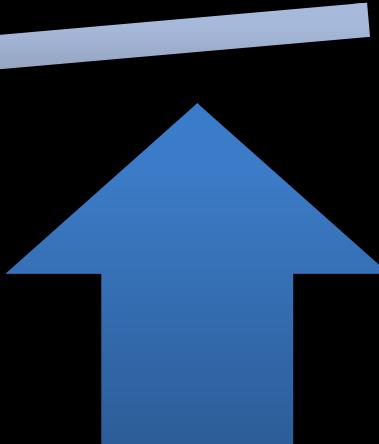


# 4. CONCLUSIONES

4 MIFI



Banco  
Santander

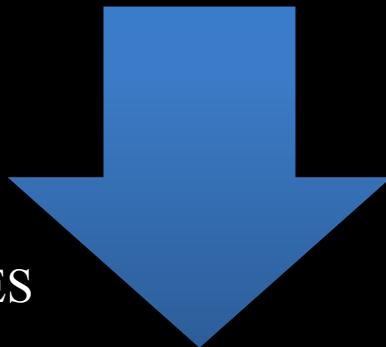


Iberia

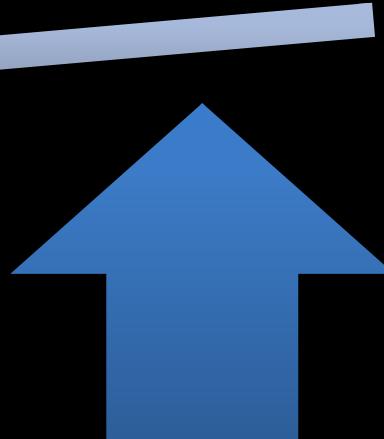


# 4. CONCLUSIONES

5 EXPLICACIONES



Banco  
Santander



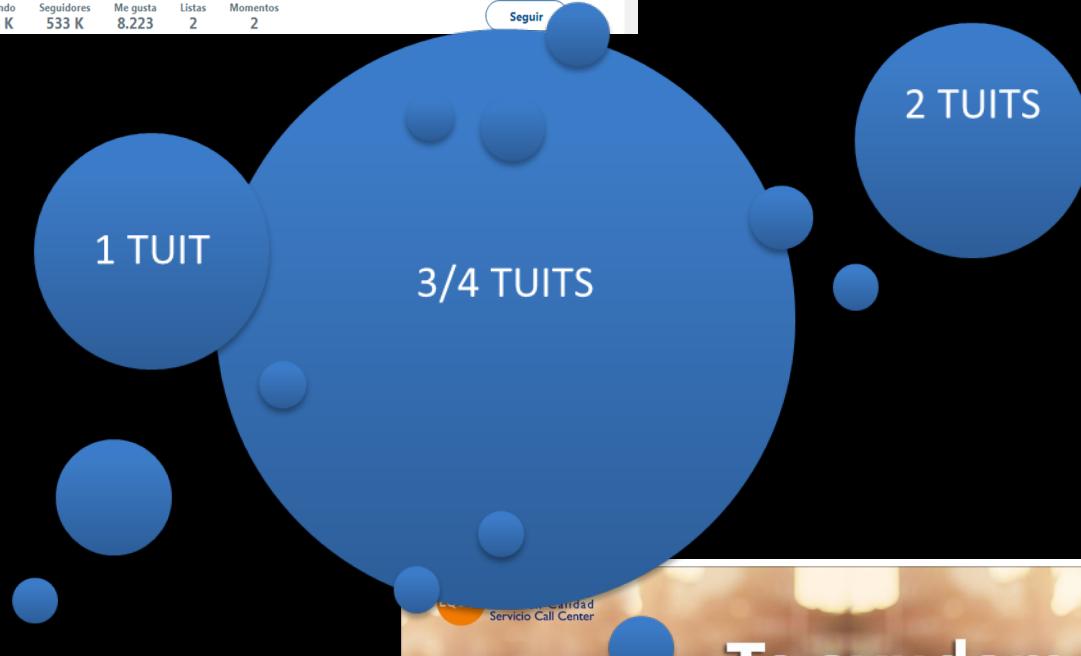
Iberia



# 4. CONCLUSIONES



6



# 4. CONCLUSIONES



7 Es necesario incluir corpus, clasificados y contextualizados, que sirvan al profesor EFE para abordar la disculpa como un tema clave en las relaciones empresariales, tanto en el ámbito privado como público.

X



# Te ayudamos

Lunes a sábado, de 8 a 21h.  
en 140 caracteres :)



Tweets  
**109 K**

Siguiendo  
5.356

Seguidores  
21,8 K

Me gusta  
11



IB 90 ANNIVERSARIO

90 | IB

Tweets  
**275 K**

Siguiendo  
17,8 K

Seguidores  
533 K

Me gusta  
8.223

Listas  
2

Momentos  
2

muchas **GRACIAS**