



Artículo de Investigación

¿Cómo reclaman los chilenos?: secuencias, estructura de fases y recursos lingüísticos del género reclamo

How do Chilean people make complaints? Sequences, phases structure and linguistic resources of the complaint genre

Recibido: Noviembre 2019 **Aceptado:** Marzo 2020 **Publicado:** Junio 2020

Silvana Arriagada Anabalón

Universidad de Chile, Chile

s.arriagada@ug.uchile.cl

Silvana Guerrero González

Universidad de Chile, Chile

siguerrero@u.uchile.cl

Resumen: En esta investigación se estudia el género reclamo con el propósito de describir su arquitectura discursiva. A partir de la revisión de 100 reclamos chilenos y sobre la base del análisis de los mecanismos de textualización utilizados, se propone una estructuración de las fases discursivas que configuran la superestructura textual en estudio. Además, se describen los recursos lingüísticos característicos de la construcción de dicho género. Se trabaja con dos teorías: la de género discursivo (Bajtín, 1982) y la de esquemas textuales (Sandig, 2000; Bronckart, 2002). Los resultados del estudio indican que los reclamos de los chilenos se configuran en secuencias narrativas, descriptivas y argumentativas, que presentan por lo menos ocho fases bien definidas y que se caracterizan por la inclusión de recursos lingüísticos como los marcadores de opinión y probabilidad, los pronombres personales, el presente narrativo, adverbios, adjetivos y citas directas. De acuerdo con estos resultados, podemos concluir que existen ciertos tipos temáticos y estructurales que configuran el género reclamo en los hablantes chilenos.

Palabras clave: reclamos - género discursivo - esquema textual - secuencias discursivas - estructura de fases

Citación: Arriagada Anabalón, S. & Guerrero González, S. (2020). ¿Cómo reclaman los chilenos?: secuencias, estructura de fases y recursos lingüísticos del género reclamo. *Logos: Revista de Lingüística, Filosofía y Literatura*, 30(1), 40-54. DOI: 10.15443/RL3004

Dirección Postal: Av. Capitán Ignacio Carrera Pinto 1025, Ñuñoa.

DOI: doi.org/10.15443/RL3004



Abstract: In this research, the complaint genre is studied in order to describe its discursive architecture. Based on the review of 100 Chilean complaints and on the analysis of the textualization mechanisms used, we first propose a structuring of the discursive phases that make up the textual superstructure under study. Then we describe the linguistic resources characteristic of the construction of this genre. We work with two theories: discursive gender (Bajtin, 1982) and textual schemes (Sandig, 2000; Bronckart, 2002). The results of the study indicate that the complaints made by Chileans are configured in narrative, descriptive and argumentative sequences, which present at least eight well-defined phases and are characterized by the inclusion of linguistic resources such as opinion and probability markers, personal pronouns, the present narrative, adverbs, adjectives and direct quotations. Based on these results, we conclude that there are certain thematic and structural types that configure the complaint genre in Chilean speakers.

Keywords: complaints - discursive gender - textual schemes - discursive sequences - phases structure

1. Introducción

El acto de reclamar es definido por la Real Academia Española como la acción de “clamar o llamar con repetición o mucha instancia” y como “pedir o exigir con derecho o con instancia algo” (s.v. *reclamar*, RAE y ASALE 2014). En Chile son variadas las plataformas en línea disponibles para que los usuarios de diferentes servicios puedan reclamar en contra de empresas que pudiesen haber incurrido en alguna vulneración de sus derechos. Sin ir más lejos, puede citarse el sitio web del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), además de los enlaces dispuestos en toda página de productos y servicios para reclamar en caso de que el cliente lo requiera. Solo en 2018, el SERNAC recibió 28.554 reclamos referidos fundamentalmente a cobros mal efectuados y reclamos por fraudes¹. Otra de las plataformas en las que habitualmente los chilenos realizan sus descargos por malas atenciones y/o por problemas con productos y/o servicios contratados es www.reclamos.cl.

Esta plataforma, a diferencia de la del SERNAC, pone a disposición del público diez categorías en las que se puede reclamar y funciona como un Foro en línea, de manera que sus usuarios no solo pueden dejar sus descargos, sino que también pueden interactuar. En estas interacciones, un usuario escribe un texto en el que expone la situación ocurrida, y otros usuarios, que han vivido la misma situación o que dan apoyo virtual al usuario, comentan la intervención en interacciones breves. En este contexto, la pregunta que intentamos responder en esta investigación es: ¿Cómo se configura la arquitectura textual de los reclamos chilenos?

En la presente investigación describiremos las secuencias discursivas presentes en el género reclamo en Chile. A continuación, propondremos una estructuración de las fases discursivas que constituyen dicho género sobre la base de los mecanismos de textualización empleados. Finalmente, describiremos los recursos lingüísticos que característicamente se utilizan para la construcción de la superestructura textual en estudio. Para cumplir estos propósitos trabajaremos sobre la base de dos teorías: la de género discursivo y la de esquemas textuales, mientras que para construir y explicar la arquitectura del género, revisaremos 100 reclamos extraídos de la página www.reclamos.cl².

Para Bajtín (1982), la voluntad discursiva se realiza a través de la elección de un género discursivo. Ello implica que toda expresión discursiva posee una forma relativamente estable que permite la estructuración del texto completo. Entendemos que el reclamo constituye un género discursivo concreto determinado por los temas que aborda, su estructura interna, su relativa estabilidad y el registro que emplea. En palabras de Charaudeau (2004) y Pérez (2006) podría tratarse de un procedimiento de organización o de esquematización (por ejemplo, argumentativa) que puede ser configurado de diversas maneras (bajo una apariencia narrativa, por ejemplo). En suma, el reclamo como género funciona en una esfera de comunicación humana particular cuya función es exponer un malestar ante un servicio no cumplido, por ejemplo, o solicitar una enmienda o ayuda ante una situación que no ocurrió como debería. En su sentido más amplio, reclamar puede entenderse como demandar, exigir, solicitar, pedir, requerir, protestar, entre otros usos. Parece ser, entonces, que existen ciertos tipos temáticos y estructurales que configuran el género reclamo en la esfera comunicativa de los hablantes chilenos.

Pese a que se trata de un texto de uso cotidiano, con una estructura sabida más o menos conscientemente, no hay, hasta donde sabemos, investigaciones que se hagan cargo de describir el reclamo en español a nivel de género y secuencia. Sí existen estudios disciplinares que abordan tipos de reclamos o estrategias de operacionalización o tratamiento empresarial, entendiendo estos más bien como tipos de solicitudes o exigencias a propósito de hechos políticos, sociales, culturales o comerciales, sin embargo, no analizan los textos a nivel discursivo y estructural³. En este sentido, este estudio de carácter descriptivo aporta al análisis de un tipo de discurso que forma parte de la interacción cotidiana y que permite configurar realidades sociales, en especial porque surge de la consideración de una finalidad o propósito comunicativo y de unos participantes.

2. Bases teóricas del estudio

2.1 El género reclamo

Según Charaudeau (2004) el problema de los géneros no literarios ha sido abordado de varias maneras: a) determinando “lugares de habla”, que son el resultado de la forma en que una sociedad estructura las prácticas sociales en sectores de actividad: político, religioso, jurídico, científico, educativo u otros; b) basándose en las “funciones de la comunicación”; c) fundándose en la naturaleza comunicacional del intercambio verbal; d) apoyándose en el “aparato formal de la enunciación” de Benveniste; e) describiendo las características formales de los textos y aunando las más recurrentes para concluir en la determinación de un género textual; y, f) buscando determinar un campo de producción del discurso según textos fundantes, como ocurre con la producción del discurso científico o literario.

Desde el interaccionismo sociodiscursivo, Bronckart (2004) destaca que los géneros se entienden como formas discursivas estereotipadas, definidas por sus características externas, de carácter social y cultural. Los géneros se producen en ámbitos convencionalizados –como el ámbito académico o el ámbito íntimo– y se caracterizan por compartir propósitos comunicativos y por tener rasgos discursivos relativamente estables.

Para la Lingüística Sistémico Funcional (LSF), la noción de género implica hacer referencia a procesos sociales, orientados a metas, estructurados en etapas y, por lo general, con más de una fase de significado (Rose & Martin, 2012, p. 8): es “social, porque participamos en géneros con otras personas; orientado a metas, debido a que usamos los géneros para realizar cosas; y estructurado en etapas, ya que suele implicar la consideración de algunos pasos para alcanzar nuestros objetivos”. Asimismo, propone la existencia de un segundo nivel que permite dar cuenta del contexto de la situación y, por ende, otorga otra perspectiva de acercamiento al género. Así, la estructura esquemática del género, a nivel verbal y visual, contiene elementos multimodales que permiten dar cuenta de una mayor precisión respecto de tres dimensiones: de qué trata el texto (campo), quiénes están envueltos en su producción (tenor) y el rol del lenguaje verbal y visual que participa en el evento comunicativo (modo) (Eggins, 2004).

Parece ser que, más allá de las perspectivas desde las que específicamente se abordan los géneros discursivos, hay algunas características que permiten conformar un patrón (Bajtin, 1984): temas que aborda, estructura prototípica, práctica social donde circula, características externas, ámbito(s) de producción, objetivos comunicativos y rasgos discursivos y multimodales “relativamente estables”. En otras palabras, se trata de “modelos de textos realizados con enunciados relativamente estables, correspondientes a las distintas esferas de las actividades humanas” (Riestra, 2007, p. 12).

2.2 El texto y los esquemas textuales

Los textos son variados en el sentido de que tienen que desempeñar funciones comunicativas muy diferentes en una comunidad. Para las funciones sociales estándar disponemos de tipificaciones de texto (o modelos de texto) y estos deben adecuarse a su vez a las situaciones comunicativas concretas, a los distintos condicionamientos específicos y a los objetivos individuales en la realización (Sandig, 2000). Citando a De Beaugrande y Dressler (1981), la autora destaca que los textos, en tanto unidades complejas, son empleados en situaciones (situacionalidad) para resolver tareas en la sociedad (intencionalidad/función textual), que se refieren a determinados eventos (definidos por un tema y su coherencia).

No es el objetivo de este estudio dar cuenta de las diferentes clasificaciones de las clases textuales de manera detallada, sino exponer aquellos conceptos que resultarán clave para nuestro análisis. En cualquier caso, sintetizamos la reflexión de Amaya García (2010), quien precisa que las tipologías textuales (o clases textuales o tipos de textos o esquemas textuales) son variadas: algunas parten de las características internas de los textos, otras toman como base sus características pragmáticas, un tercer grupo se centra en las tipologías textuales y otras propuestas se basan en el marco de la lingüística funcional. De acuerdo con esta autora, lo interesante es que los criterios de clasificación textual han evolucionado desde aquellos que estudian las microestructuras hasta los que consideran los distintos aspectos de un texto a través de las taxonomías que consideran niveles textuales.

Seguiremos entre otras las ideas de Bronckart (2004), para quien los textos también son formas discursivas estereotipadas, definidas por sus características internas, de carácter lingüístico e informacional. Son descritos según su estructura y según los rasgos gramaticales que los configuran. Desde la dimensión estructural, se distingue entre texto descriptivo, narrativo, argumentativo y expositivo, y desde el punto de vista funcional se agrega el texto explicativo. Este autor, basándose en las propuestas de Adam (1992), propone un esquema de la arquitectura textual con tres niveles estructurales superpuestos: un primer nivel de formas de planificación semiótica locales que constituyen las *secuencias*. Un segundo nivel conformado por los *mecanismos de textualización*, que contribuyen a dar al texto su coherencia temática. Y un tercer nivel más superficial correspondiente a los mecanismos de la *responsabilidad enunciativa* y de *modalización*, cuya función es hacer explícito el tipo de compromiso enunciativo presente en el texto, puesto que le otorgan coherencia interactiva (Bronckart, 2002). A la vez, Adam (1996, 1999) acentúa el hecho de que la secuencia textual es el resultado de la combinación de un conjunto de proposiciones, que se comportan de manera relativamente estable determinadas por la estructura jerárquica en que se organiza la información (Meneses et al., 2012).

Los fundamentos teóricos expuestos nos llevan a trabajar sobre la idea de esquema textual, noción que será cardinal en este estudio. Sading (2000) señala que existen tipos de situaciones específicas y tipos de soluciones de tareas sociales referidas a ellas. Se trata de esquemas de actuar socialmente relevantes, como ocurre por ejemplo, con los avisos, los artículos científicos, los anuncios u otros. De acuerdo con esta autora, los textos típicos se refieren a esquemas complejos de acción, de manera que su función comunicativa sea reconocible. Dichos esquemas corresponden a esquemas textuales (o clases textuales), que constituyen finalmente recursos de acción para resolver problemas socialmente establecidos. Hay esquemas que son altamente prototípicos, como los saludos y hay otros menos típicos, como las noticias en diarios diferentes. Estas caracterizaciones aparecían ya en el trabajo de Grosse (1976) para quien la tipología se

definía a partir de la función comunicativa de un texto, y en la propuesta de Werlich (1985), quien destaca que los textos están correlacionados con factores situacionales del modelo de realidad de los hablantes. Los textos representan entonces factores situacionales específicos a través de determinadas recurrencias lingüísticas: cada tipo textual (una narración, por ejemplo) tiene su forma textual objetiva o subjetiva (Ciapuscio, 1994).

3. Metodología

3.1 Caracterización y conformación del corpus

En esta investigación trabajamos con los reclamos de acceso libre disponibles en la página web www.reclamos.cl, sitio chileno de la propietaria CLIENTING GROUP S.A. facultado para compartir el contenido de opiniones sobre el consumo de productos y servicios.

La página web referida utiliza 10 posibles categorías sobre las cuales los usuarios pueden realizar reclamos: Telecomunicaciones, Retail, Bancos, Salud, Educación, Gobierno, Servicios, Automotriz, Construcción y Transportes. Los usuarios de esta plataforma se respaldan en lo que los propietarios de la página denominan “Principios, derechos y deberes de la era digital”. Se propone así un Foro, cuyos contenidos provienen de personas particulares que se suponen independientes y confiables. El Foro recopila información mediante mecanismos automatizados y peticiones de registro que se producen cuando un Usuario del portal o del Foro participa del mismo, de modo que al participar en la página, los datos de los usuarios son puestos a disposición de terceros en el contexto de la difusión de la experiencia del consumo.

Para llevar a cabo este estudio, se escogieron de manera aleatoria 10 reclamos por categoría, 100 en total. Estos reclamos fueron escritos entre enero y agosto de 2019 en la página www.reclamos.cl. A modo de ilustrar el tipo de texto elegido, se incluyen los reclamos 1 y 2, correspondientes al segmento Retail⁴:

RECLAMO (1) El día 8 de agosto del 2019 compre un producto en la pagina de [nombre comercio] con despacho a domicilio para el día 12 de agosto del 2019, el pedido debería haber llegado durante el transcurso del día (horario de despacho de 9 am a 21hrs) por lo cual tuve que pedir permiso en el trabajo y faltar a la universidad, mi sorpresa fue que no aparecieron en dicho horario y no me notificaron que no llegarían por este motivo el día 13 de agosto me comunico con el call center de [nombre comercio] y les comento el problema y lo que me comunican es que ahora tengo que esperar como fecha máxima hasta el 26 de agosto para que se comuniquen conmigo para coordinar una nueva fecha de despacho. Cabe detallar que el despacho no es gratuito y este tiene un monto asociado de \$3.990.

RECLAMO (2) el día viernes 09-08-2019 en la madrugada realice compra para mi hija (día del niño) en la pagina me indicaba que el sabado 10/08/2019 estaria el producto para retiro en la tienda seleccionada, por ese motivo lo compre,(de lo contrario no habria realizado la compra) fui el día sabado en la tarde a retirar mi producto, pero no habia llegado se reviso y no no figuraba ninguna fecha de llegada, (solo figuraba realizada la compra de forma exitosa) encuentro el colmo que no se cumpla con lo indicado al momento de hacer la compra y hacer el pago en ninguna parte me indicaba que el producto llegaria en otra fecha, me arruinaron un día tan especial. crei que era una empresa seria y que cumplan con la fecha que indican en el sistema, que desepcion es comprobar que no es asi.

3.2 Procedimientos analíticos

Para cumplir los objetivos declarados en la introducción de este estudio, hemos seguido los siguientes procedimientos: (a) con el propósito de llegar a describir la arquitectura textual del género reclamo, hemos optado por describir sus secuencias. Siguiendo a Bronckart (2004) y adoptando el modelo analítico de Meneses et al. (2012, p. 71), hemos entendido secuencia como “un modelo abstracto y esquemático que articula las macroproposiciones en una estructura autónoma”. (b) A continuación, hemos considerado los mecanismos de textualización para construir un esquema de fases de las secuencias textuales. Dichos mecanismos corresponden a la coherencia y la cohesión, cuya función es “indicar la red de relaciones semántico-pragmáticas de un texto” (Calsamiglia & Tusón, 1999, p. 220). (c) Por último, hemos identificado los recursos lingüísticos más característicos del género reclamo, de manera que pudiera describirse su forma de instanciación en los reclamos chilenos.

4. Presentación y discusión de resultados

Esta presentación se divide en tres grandes partes destinadas a describir la arquitectura textual de los reclamos chilenos: la que describe las secuencias del género en estudio, la que se centra en proponer una estructura de fases del reclamo a partir de los mecanismos de contextualización, y una tercera dedica a describir los principales recursos lingüísticos presentes en estas fases.

4.1 Secuencias del género reclamo

En principio se observan tres grandes secuencias en los reclamos: narrativa, descriptiva y argumentativa. El propósito discursivo de dichas secuencias es cumplir el objetivo del género reclamo: presentar y argumentar una queja sobre un servicio y/o exigir una enmienda, corrección, compensación o devolución de un recurso monetario (además de informar a través de un sitio web para masificar la problemática). Cabe precisar que entendemos que el objetivo del género en estudio corresponde a “una intencionalidad psicosocio-discursiva que determina la postura del sujeto hablante en el acto de lenguaje y que parte del intercambio lingüístico mismo” (Charaudeau, 2004, p. 29). Se trata, según este autor, de actitudes enunciativas determinadas por su orientación pragmática. Los tipos de objetivos son definidos entonces por un doble criterio: la intención pragmática del yo enunciadador en la relación de fuerza que lo une al tú. Otra precisión relevante es que los límites entre una secuencia y otra son, a veces difusos, como se muestra en los reclamos (5) y (6), donde se mezcla narración con descripción, aunque se trata de secuencias que pueden distinguirse discursiva y temáticamente de la manera en que se ejemplifica en (9).

a) *Secuencia narrativa*: en el género reclamo es posible evidenciar una primera secuencia narrativa inscrita, en la que el hablante presenta una serie de hechos y sucesos con el fin de contextualizar u orientar, y exponer una vivencia o experiencia asociada a la contratación de un servicio o adquisición de un bien. Hacia el final de la secuencia, se evidencia una inscripción de modalidad axiológica valorativa en la que a través de una evaluación altamente subjetiva se presenta un juicio negativo sobre los hechos ocurridos. Esta evaluación se retomará luego en la secuencia argumentativa, pues se constituirá como una tesis que el hablante busca defender. En los extractos de los reclamos (3) y (4) se presentan ejemplos de la secuencia descrita. Se presentan individuos, entidades y lugares involucrados en la situación problemática, como una especie de situación inicial que contextualiza el marco situacional en el que se inscribe el reclamo o, lo que se denomina orientación. Cabe señalar que en ambos ejemplos se comienza con un saludo, lo que responde a la dinámica de foro colaborativo de la plataforma, aunque no es un rasgo característico de todas las intervenciones:

RECLAMO (3) Buenas tardes, me dirigo con el fin de hacer conocer mi indignacion en la toma de ramos y la mala coordinación que existe entre ello, me dirigí al Jefe de carrera Administración y Negocios, [nombre individuo] el cual me hizo esperar tres horas las cuales fueron pérdida total para mi persona, ya que no resolvió mi problema, Por distintos motivos hay alumnos como yo en [nombre institución] que no pueden matricularse en la fecha en la cual estan las primeras secciones disponibles, en mi caso me matriculé y ya no quedaban secciones disponibles, incluso para mi serminario de titulo, me acerqué al [nombre institución] a hablar con [nombre individuo] y yo explicándole mi situación que en síntesis fue económica y me dice; No tengo más secciones, deja ver si se abre una y atento al computador para que tomes los ramos. Esa fue una respuesta de un Jefe de [nombre institución] ese nivel de solución es eficiente para un alumno que ya se matriculo y no alcanzó a tomar ramos que incluso esta la preparación de su tesis.

RECLAMO (4) Buenas noches, me han llegado un par de correos electrónicos en la cual se me está realizando una Cobranza extrajudicial de una supuesta deuda de Cotizaciones de Salud que tengo con La ex isapre [nombre de ISAPRE], la verdad es que yo estoy en Fonasa hace años, y cuando me salí de [nombre de ISAPRE] tuve que pagar y acreditar que no les debía nada para darme el certificado de desafiliación, y poder ingresar a Fonasa, esta Cobranza es un abuso para mí persona, y llega en un muy mal momento de mi vida, porque no tengo esa plata.

b) *Secuencia descriptiva*: el hablante describe cómo debiese ser el funcionamiento correcto

de un proceso de compra o adquisición de un servicio y lo contrasta con los problemas o comportamiento anormal o incorrecto que sufre. Esta descripción puede ser de a) conocimiento teórico, es decir, el hablante lo sabe porque se informó, porque le contaron, porque lo asume como un conocimiento popular, sentido común o supuesto válido o b) de conocimiento práctico, es decir, el hablante ha utilizado antes el servicio y conoce cuál debiese ser el proceder. Con esta secuencia, el hablante tiene por objetivo situarse como conocedor del funcionamiento correcto del sistema, servicio u otro implicado, para, de esta forma, justificar que el hecho ocurrido rompe la normalidad o funcionamiento cotidiano, como se evidencia en los extractos de los reclamos (5) y (6). En algunos casos, como en (5), esta descripción viene acompañada de una valoración y juicio que busca justificar el procedimiento normal.

RECLAMO (5) (...) cuando uno se dirige a una atención ginecológica lo normal es que entres con acompañante a la eco y que te expliquen que pasa, porque uno está nervioso y quiere saber del bebé. Me agendaron con el doctor [nombre del médico]; desconociendo el equipo médico pasó que no podía entrar más de un acompañante, quedando mi madre y mi sobrina en la sala de espera. Además, en todo momento el médico fue irrespetuoso, siendo que debiese ser profesional, siendo que estudio, lo más lamentable fue que en todo momento me recalcó estar gorda, y los médicos no deberían decir eso del paciente. El informe fue pobre, incompleto, y se supone que deben entregar una hoja con el detalle, para saber y que te expliquen en el momento y me lleve una mala experiencia dentro de toda mi preocupación.

RECLAMO (6) (...) para cambiar monedas en el banco [Nombre del banco] se debe hacer en la sucursal [Nombre de sucursal] y hay un horario fijo que es que atienden de 9 a 19 hrs., por lo cual dentro de ese horario podría ir sin problemas y realizar mi depósito, lo cual hice, y se supone que uno como persona de la tercera edad con una enfermedad cardíaca y renal no debería estar parado, porque es pesado, lo cual el banco debería tener acceso preferencial.

c) *Secuencia argumentativa*: el hablante argumenta a favor de la ineficiencia o inacción de una empresa o servicio ante la solicitud de enmienda y busca convencer a otro de no acceder al servicio o compra o convencerlos del carácter abusivo o injusto de la situación ocurrida. En algunos casos, los hablantes inscriben secuencias argumentativas dirigidas a la institución y servicio sobre el cual reclaman. Se presenta como tesis una propuesta de cambio seguida de argumentos altamente valorativos y personales. En algunos casos, sin embargo, se presentan argumentos lógicos que apelan a un posible malestar colectivo, como se evidencia en el extracto de los reclamos (7) y (8).

RECLAMO (7) (...) es necesario un cambio de programación en la parrilla de [Nombre de programa], porque todo el tiempo repiten los mismos capítulos de las teleres y estas no avanzan nada. Venden un producto que supuestamente es novedoso y hacen que uno se enganche y luego cambian el horario y terminan dado todo el tiempo lo mismo. Es un juego con el espectador que espera el capítulo nuevo. Pasó ahora con [Nombre de teleres] y antes con [Nombre de teleres]. Señor [Nombre de canal], póngase las pilas, porque así perderá a sus seguidores.

RECLAMO (8) (...) tienen que contratar mejores mecánicos, porque mi auto estaba bien antes de la revisión y sus mecánicos dejan mucho que desear, porque parece que no saben lo que hacen. Al motor le faltaba una parte y nunca le hicieron la mantención a mí [Marca de auto]. Creo que si siguen así no tendrán más clientes, porque no están haciendo su pega bien y uno confía en que le darán su auto arreglado y junta su plata y todo que no es nada regalada.

A modo de ilustrar el funcionamiento e integración de las secuencias descritas en un reclamo completo, se cita el reclamo (9). En este ejemplo se observa que las secuencias operan de manera dinámica y que para definir las se aplican criterios discursivos y temáticos. Los límites, no obstante, no siempre son del todo claros, pues como se ve en (9), para introducir la descripción se tiene que situar al lector en el contexto en el que surge el malestar, lo que justifica la mención de la voz experta (que en este caso son los mecánicos). Lo mismo sucede con la inscripción de la secuencia argumentativa hacia el final del reclamo. Ahora bien, estas secuencias presentan a su vez ciertas fases que dialogan para construir el género, como se verá en el siguiente apartado.

RECLAMO (9) *SECUENCIA NARRATIVA* [El motivo de mi reclamo es exponer mi problema. En agosto de

2017 adquiri un renaul simbol cero kilómetro, el cual ya hace como 20 dias empezó a emitir un sonido super feo,, la cosa es q llevo el vehículo para revisión a 3mecanicos diferentes] **SECUENCIA DESCRIPTIVA** [y todos coincidieron en que era la bomba de dirección sin embargo m decían q no podía ser q fallara siendo un vehículo tan nuevo..., porque lo que se espera es que el auto este impeke, por eso uno invierte y gasta plata y no vay compra cualquier auto] **SECUENCIA ARGUMENTATIVA** [La cosa es q fui a cotizar a derco dicha bomba y sale más de 600mil pesos Y ME PARECE INJUSTO YO COMO CLIENTE tener que gastar esa plata de mi bolsillo, Necesito respuesta y solución por parte de Renault ya q esa Pieza entiendo venia fallada y yo no tengo porque pagarla].

Si se quisiera representar visualmente la construcción del reclamo, se tendría tres fases con variados sectores de contacto, en los que confluyen las secuencias descritas creando proposiciones heterogéneas, cuyos objetivos serían situar y resituar al lector en los contextos y nuevos antecedentes, argumentar a favor de una descripción, narrar a partir de argumentos y valoraciones subjetivas, entre otros ya mencionados.

Esquema 1. Construcción y organización de secuencias



4.2 Mecanismos de textualización y fases del género reclamo

Los mecanismos de textualización otorgan efecto de coherencia temática al reclamo. Se trata de la elección de determinadas palabras que operan como organizadores textuales. Sánchez et al. (2012) los entienden como operaciones que posibilitan la construcción de la cadena textual. Así, los recursos disponibles para marcar las relaciones entre enunciados se articulan en tres dominios: cohesión, conexión/segmentación y modalización. La cohesión se refiere a la organización de las unidades de contenido en una sucesión que asegura la continuidad y la progresión textual. La conexión/segmentación se refiere a los conectores y marcas de puntuación, que permiten segmentar el discurso y articular los núcleos predicativos. A partir de la revisión de los mecanismos de textualización presentes en los reclamos estudiados, hemos llegado a proponer una estructura de fases para el género reclamo en Chile. Esta estructura de fases se corresponde a la vez con las tres secuencias discursivas ya descritas, donde las fases 1 y 6 se construyen mediante secuencias narrativas y descriptivas, las fases 2 y 7 se configuran a través de la secuencia argumentativa, y en las fases 3, 4, 5 y 8 confluyen las tres secuencias descritas e implican una alta carga valorativa.

Debe advertirse que esta propuesta no incluye el análisis exhaustivo de los mecanismos de textualización presentes en los textos revisados, sino que estos fueron empleados únicamente para establecer la segmentación de los discursos y establecer los núcleos temáticos.

1. Orientación y contextualización (OR₁): se narra y describe el servicio contratado, la transacción o el producto adquirido. Se presentan antecedentes cronológicos, participantes, ubicaciones o emociones previas del afectado, antes del problema. Se sitúa el hablante como cliente.

2. Problematicación o giro problemático (GPro₁): se rompen la descripción y narración inicial para introducir un hecho problemático, divergente o disruptivo que rompe la armonía inicial (presentación de falla, error o no cumplimiento del servicio).

3. Relación de contacto e instancia de socialización (Soc₁): se presenta el contacto por parte del cliente ante la problematización o socialización de su dificultad con otro asociado a la empresa en cuestión. En esta fase se presentan dos opciones: una socialización positiva en la que la comunicación y contacto es exitoso y se sostiene un intercambio entre los individuos involucrados, y otra negativa, en la que no hay respuesta de ningún tipo y, por tanto, hay un reclamo inmediato.

4. Solución (Sol): el servicio, empresa o sujeto que recibe el reclamo presenta una posible solución. Esta solución puede asumirse positiva, si el cliente la acepta y realiza las indicaciones, o negativa, si el cliente se muestra insatisfecho y no acepta la solución tentativa o si la empresa no cumple lo prometido.

5. Apreciación negativa (Apr(-)): El cliente manifiesta su rechazo o apreciación negativa o bien porque no logra el contacto, o bien porque la solución propuesta le parece insuficiente.

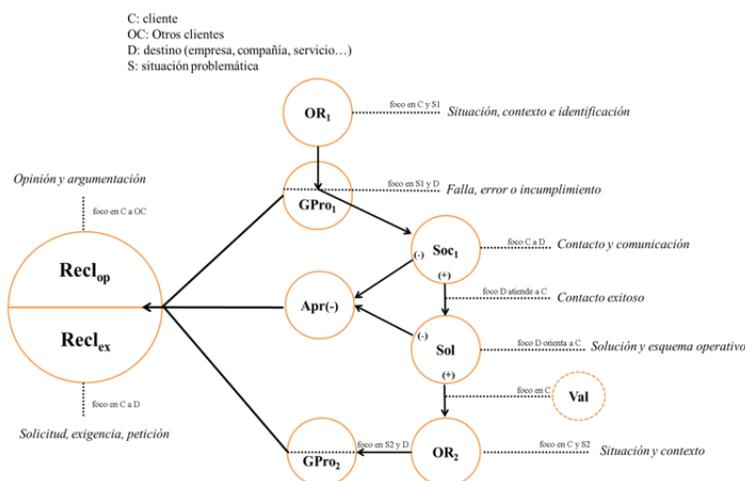
6. Orientación (OR₂) y valoración (Val): se narra y describe lo ocurrido posterior a la solución propuesta. Se presentan antecedentes cronológicos, participantes, ubicaciones o emociones posteriores del afectado. En general, se narra un proceso de espera y se destaca las cualidades positivas del cliente (paciencia, comprensión, entre otros).

7. Problematización o giro problemático 2 (GPro₂): se rompen la descripción y narración para introducir un segundo hecho problemático, divergente o disruptivo que rompe la armonía (no cumplimiento de los acuerdos, plazos o compensaciones presentadas en la solución tentativa). En este giro o bien se presenta un nuevo contacto o bien se pasa directamente al reclamo.

8. Opinión/exigencia (Recl_{op}) (Recl_{ex}): seguido del nuevo giro problemático se presenta el reclamo propiamente tal a través de: a) una secuencia argumentativa cuyo objetivo es manifestar la molestia respecto de los problemas ocurridos (se presenta el porqué no se debiese acceder al servicio u otro o el porqué es ineficiente y perjudicial para un potencial cliente) y/o b) se presenta una solicitud o exigencia de una enmienda, corrección, compensación o devolución de un recurso monetario.

Incluimos en lo que sigue, el esquema 2, que ilustra la direccionalidad de las fases descritas. En el esquema se detallan los involucrados (cliente, otros clientes, destinatario y situación problemática).

Esquema 2. Direccionalidad de las fases



Para explicar el esquema, se analiza el reclamo (10), donde se aprecia una estructura recursiva, pues luego del giro problemático 2 vuelve a la fase de solución y sigue la misma dirección hasta llegar a un giro problemático 3. Hay otros reclamos que finalizan en el giro problemático 1. El objetivo general de las fases discursivas es presentar un reclamo asociado a un acto de consumo que no sigue su curso normal.

RECLAMO (10) OR₁ → ocurre que el día 03/05/2019 realizo una compra en el sitio web de la tienda [Enlace de la tienda] de 12 productos por un monto de \$1.439.880 y al momento de finalizar mi compra antes de confirmar, me indica el sistema que estarían listos los productos para Retiro el día 05/05/2019 en la tienda ubicada en el [nombre centro comercial], **GPr₀₁** → resulta que como no me llegaba la boleta, **Soc₁(+)** → tomo contacto via twitter (mensaje interno) con la tienda y me indican que no había stock de 6 productos, osea la mitad de la compra, **Sol(+)** → me ofrecen cambiar la tienda **OR₂** y **Val** → que supuestamente tenían stock, era la tienda ubicada en el Vespucio[nombre centro comercial], eso fue el día 04/05/2019 y quedaron de avisarme para ir a retirarlos, yo espere, porque se que estas cosas a veces pasan, entonces igual no hice atado **GPr₀₂** → ocurre que como no me contactaban, **Soc₂(+)** → yo como cliente vuelvo a tomar contacto con la tienda por el mismo medio (twitter) el día 07/05/2019 y me vuelven a indicar que no tenían stock en dicha tienda, **Sol(+)** → y por tercera vez me vuelven a cambiar la tienda de Retiro ubicada en [nombre centro comercial], **GPr₀₃** → como no me contactaban nuevamente, llamo por teléfono esta vez el día viernes 10/05/2019 y lo único que dicen que aún están esperando la respuesta de la tienda (96 horas aprox habían pasado). Reclop → resulta que estamos a 12/05/2019 y aún no obtengo solución concreta de parte de la empresa, sinceramente no logro entender a las personas que contrata [nombre comercio], cero capacidad de solución, dice llamarse grande tienda, pero le queda grande la palabra “grande”, muy ineficientes en el área encargada de post-venta, deja mucho que desear la empresa. Se supone que al comprar todo debe ser más rápido y seguro, y no te tienen que andar llevando de un lado a otro, porque es jugar con el tiempo del cliente.

Estas fases pueden ordenarse también en un esquema que muestra la progresión de la secuencia derivada del uso de ciertos mecanismos de contextualización.

Esquema 3. Secuencias textuales de la superestructura textual reclamo



4.3 Recursos lingüísticos característicos del género reclamo

En un sentido macro, debe aludirse a las modalidades del enunciado y de la enunciación para evaluar el grado de seguridad del hablante con respecto a las proposiciones de su enunciado. En los reclamos se observa la construcción de un discurso subjetivo, en el cual el enunciador se confiesa explícitamente o se reconoce implícitamente como la fuente evaluativa de la afirmación. Por lo anterior, se evidencian preponderantemente tres modalidades del enunciado: a) la axiológica o apreciativa que, como indica Álvarez (1996) tiene que ver con el juicio valorativo que el enunciador establece frente a los hechos o procesos presentados en su discurso, b) la epistémica, relacionada con las creencias o los grados de conocimiento que tiene el enunciador con respecto a su discurso, por ejemplo y en el caso del género reclamo, los conocimientos y creencias que tiene sobre el funcionamiento apropiado del sistema o servicio contratado y c) la deóntica, cuyo objetivo es presentar un deber ser, es decir, las acciones indispensables u obligatorias que debe realizar la empresa para solucionar lo ocurrido.

Los recursos lingüísticos identificados en las fases descritas para los reclamos chilenos son los que se presentan a continuación. Aclaramos que la taxonomía responde a los recursos agrupados en categorías generales y que son más característicos (y no exclusivos) del género en estudio. Una investigación posterior podrá centrarse en los recursos específicos que constituyen el género que aquí nos aboca.

1) *Marcadores de opinión y probabilidad.* Al momento de presentar las distintas valoraciones y opiniones que tienen los clientes que reclaman sobre el servicio o empresa correspondiente, se evidencia en el discurso la inserción de marcadores de opinión. Los juicios se presentan como una visión particular del cliente, para enfatizar los daños o perjuicios que ha sufrido. Además, estos marcadores pueden entenderse como un recurso que permite mitigar o atenuar un tipo de género que es confrontacional, en tanto no se presentan las valoraciones como principios universales, sino como puntos de vistas de un sujeto enunciador particular. Sobre esto último, en algunos casos la presencia de marcas textuales como “ya sabemos que” o “como todos piensan” supone una construcción de un sujeto colectivo tras el reclamo que, en cierta medida, respalda las valoraciones. Aparecen comúnmente en la fase de orientación y contextualización y, en un sentido más amplio, en las secuencias narrativa y descriptiva. Además, en esta categoría se evidencian también marcadores de posibilidad o probabilidad que tienen como objetivo hipotetizar sobre el origen de la falla o sobre lo que la empresa debiese hacer para proceder de manera justa con el cliente. Incluso se registra la presencia de estos marcadores para presentar teorías de los usuarios sobre posibles consecuencias de ciertas acciones a realizar, como se ve en el reclamo (13).

RECLAMO (11) Se me informa que para extraer los puntos debo pagar alrededor de \$ 6.000 en mi opinión este Cobro es impropcedente ya que el retiro de puntos forma parte del procedimiento de la operación efectuada por la Dra.

RECLAMO (12) Mi cuota a pagar de de 14.000 y resulta que cuando fui a pagar la persona que me atendio dijo que mi cuota era de 900 pesos le dije que es de 14.000 bueno cai en trampa segun mi opinión (...) Esto en mi opinion me parece una que es a proposito asi a los clientes quitarles mas dinero.

RECLAMO (13) el banco no me dió ningún documento que avale que ellos pagaron la tarjeta [Nombre de la tarjeta] y traspasaron la deuda a su banca, porque es probable que aún pagando al banco, el día de mañana me llegue deuda de [Nombre de la empresa].

En (11) se puede apreciar el uso de una impersonalización (“se”), que mitiga el compromiso con lo dicho, puesto que no se culpa a nadie explícitamente. Lo mismo ocurre en (13), donde se utiliza una marca de probabilidad. En (11) y (12), además, se incluyen marcadores de opinión de la propia persona, lo que permite evitar un posible conflicto con otros involucrados. Los tipos de atenuantes sin duda ameritan un estudio en profundidad dentro del género reclamo. Las descripciones generales que hemos esbozado siguen la propuesta de Albelda et al. (2014).

2) *Pronombres personales definidos e indefinidos*. El uso de pronombres en el género reclamo tiene por objetivo situar al cliente desde un “yo” individual, desde una construcción colectiva con el “nosotros” (que también puede verse reflejada en la persona gramatical) o desde un indefinido y genérico “uno”. Además, puede entenderse como un recurso para enfatizar o visualizar al sujeto tras los procesos efectuados (“yo contrato un servicio”, “yo pago por el servicio”, “uno como cliente merece respeto”). Se trata de un tipo de recurso que aparece o en la contextualización y giro problemático en el marco de las secuencias narrativa y descriptiva (reclamo 14), o en la fase final de opinión o exigencia (reclamo15).

RECLAMO (14) Yo tuve una intervención a principios del mes de enero en la clínica el loa, por lo que la documentación fue enviada a la isapre, Demoró la respuesta de la isapre mas de 60 días, y nadie me avisó a mí que ya se había solucionado el tema si es que yo no presiono y llamo, ya que por parte de la clínica me tenían estresada de tanto cobrar. Cómo puede ser posible que casi me cobren intereses en la clínica y si yo no estoy presionando por los trámites estos no se solucionen y cuando se solucionan ni siquiera un correo electrónico me envían? es un Pésimo servicio al cliente, yo pago por un servicio, nadie me está regalando nada a mí, en pro de eso deberían atenderme y ofrecer por lo menos un aviso para mí como cliente.

RECLAMO (15) y yo me pregunto como nos pueden hacer eso a los clientes, si al final nosotros somos lo que mantuvimos su empresa comprando [Nombre del producto]. Lo que me hicieron a mí es indigno e injusto y deberíamos hacer algo. Nosotros no podemos quedarnos de brazos cruzados, por eso hago el reclamo.

3) *Presente narrativo*. El uso de este valor trasladado del verbo tiene por objetivo dar un carácter de atemporal a los hechos y acercar al lector al evento ocurrido. Además, es característico de géneros que suponen un modo oral. Este tipo de recurso se emplea dentro de la secuencia narrativa y tiene el efecto de generar mayor dramatismo a lo dicho (RAE 2009; Guerrero & Arriagada, 2017).

RECLAMO (16) Bus no llega y mas encima despues voy a preguntar e informan que bus se fue, no delvolviendo dinero.

RECLAMO (17) llamo a la clínica y me dicen que van a ver mi caso, pero cuando llega la cuenta a mi casa no han visto nada, está sin el decuento y la verdad no pagaré.

4) *Adverbios, adjetivos y formas verbales altamente valorativos*. El empleo de este tipo de partículas permite que el hablante valore explícitamente el servicio por el cual reclama. Se trata de usos que forman parte de la secuencia argumentativa y que se hallan comúnmente en las fases 2 y 7, puesto que se generan una vez que se plantea el giro problemático, de manera que contribuyen a declarar la ruptura de la armonía inicial con la exposición de la falla, el error o el no cumplimiento del servicio. Al formar parte de la secuencia argumentativa, estos recursos son también característicos de las fases 3, 4, 5 y 8 antes descritas, en cuyo desarrollo se alude a la ineficiencia o inacción de una empresa o servicio.

RECLAMO (18) llevo como dirían los transandinos, mas de un año en [Nombre del servicio] ,en este servicio. y quiero compartirles lo malo y asqueroso del Servicio es que por mas que uno reclame, la mecanica utilizada por esta empresa para embaucar a sus clientes no tiene moral y menos su desvinculación.

RECLAMO (19) Es INADMISIBLE, que una persona en silla de ruedas, con una enfermedad TERMINAL tenga que esperar una hora para firmar un contrato de matrimonio civil, y que tengamos que pasar por burlas y gritos para poder ser atendidos. Y decimos que es una excepcion!? Perdón pero creo que ser atendido por un servicio público ES UN DERECHO. Procederemos a realizar las acciones legales correspondientes por los daños morales, y esperamos una disculpa pública por el Terrible trato de un servicio paupérrimo, que se hace llamar inclusivo pero jamás lo ha sido ni lo será. Lamentablemente se trata de manera indigna a las personas en esta condición, porque el servicio es terrible y se debe aser algo ahora.

5) *Reportes directos e indirectos para citar*. El habla reportada directa e indirecta también constituye

un tipo de recurso característico de los reclamos chilenos. Con su empleo, los hablantes otorgan mayor credibilidad a aquello que señalan, puesto que reproducen discursos propios o ajenos mediante atribución. Se trata de un recurso que suele aparecer en la secuencia descriptiva y en las fases 1, 2, 3 y 4 antes descritas. El reclamo (20), así como los reclamos (16) y (17) incluyen casos de discurso referido o habla reportada que permiten ver la configuración de los reclamos.

RECLAMO (20) En taller asignado me dicen usted debe declarar dos siniestros, no uno, y yo digo, pero cómo si llene el formulario y decía uno, a lo que responden que esa información está desactualizada.

La descripción expuesta en esta presentación de los resultados constituye un primer acercamiento al género reclamo en Chile. La propuesta de secuencias discursivas, su organización en fases claramente definidas y la clasificación de recursos lingüísticos característicos de este tipo de discurso, permiten abordar una secuencia que, como hemos demostrado, constituye un género discursivo concreto determinado por los temas que aborda, su estructura interna, su estabilidad relativa y el registro que utiliza.

5. Conclusiones

Esta investigación dio cuenta del análisis de un procedimiento de esquematización configurado de diferentes maneras, aunque relativamente estables. Luego del estudio exhaustivo de la estructuración de 100 reclamos chilenos, podemos sintetizar las siguientes conclusiones:

El género reclamo, cuyo objetivo puede ser exigir o argumentar un malestar, se estructura en fases discursivas que, a su vez, están inscritas en secuencias textuales particulares: narrativa, descriptiva y argumentativa. Estas secuencias tienen variados sectores de contacto, que permiten situar y resituar al lector en el reclamo declarado. Concluimos, entonces, que existen ciertos tipos temáticos y estructurales que configuran el género reclamo en la esfera comunicativa de los hablantes chilenos.

En segunda instancia, hemos podido concluir que los reclamos se estructuran prototípicamente en ocho fases bien definidas: orientación o contextualización, problematización, instancia de socialización, solución, apreciación negativa, orientación con valoración, segunda problematización y solución-exigencia. Algunos reclamos finalizan en el primer giro problemático, pero, por tratarse de la menor parte de los casos, diremos que este no es un rasgo definitorio.

En otro orden, concluimos que existen por los menos cinco grupos de recursos lingüístico-discursivos característicos del género reclamo en Chile: marcadores de opinión y probabilidad, uso de pronombres personales, presente narrativo, habla reportada, y adverbios, adjetivos y formas verbales valorativas. Estos recursos permiten visualizar como el hablante se posiciona para lograr su propósito original al establecer el reclamo.

Puesto que este estudio consiste en un primer acercamiento a este tipo de texto en el español chileno, entre las proyecciones del estudio se halla la posibilidad de centrarse únicamente en la fase de apreciación negativa, de manera que se pueda concretar un análisis exhaustivo acerca de la valoración lingüística inscrita e implícita. Otra dimensión en la que parece ser muy relevante centrarse es en el estudio de los recursos de atenuación específicos en relación con las categorías de los reclamos, en especial, porque parece haber un diálogo permanente entre los usos impersonales y generalizadores y el uso del pronombre de primera persona explícito, lo que permite generar una autoprotección de la propia imagen a la vez que previene un conflicto con los receptores del reclamo y con los lectores, en general. Una tercera dimensión relevante es la indagación en los tipos de habla reportada directa e indirecta. Por último, es esencial realizar investigaciones contrastivas de la estructuración del género reclamo en otras comunidades de habla.

Referencias bibliográficas

- Adam, J. M. (1992). *Les textes: types et prototypes*. Paris: Nathan.
- Adam, J. M. (1996). (Proto)tipos: la estructura de la composición de los textos. *Textos de Didáctica de la Lengua y la Literatura* 10, 9-22.
- Adam, J. M. (1999). *Linguistique textuelle. Des genres de discours aux textes*. Paris: Nathan Université.
- Albelda, M., Briz, A., Cestero, A., Kotwica, D. & Villalba, C. (2014). Ficha metodológica para el análisis pragmático de la atenuación en corpus discursivos del español (ES.POR.ATENUACIÓN). *Oralia*, 17, 7-62.
- Álvarez, G. (1996). *Texto y Discursos. Introducción a la lingüística del texto*. Concepción: Universidad de Concepción.
- Amaya García, M. (2010). Tipologías textuales: de Aristóteles a la clasificación múltiple. *Literatura y Lingüística*, 22, 77-91.
- Bajtín, M. (1982). *Estética de la creación verbal*. México: Siglo XXI
- Bajtín, M. (1984). *Esthétique de la création verbale*. Paris: Gallimard.
- Barlow, J. & Moller, C. (2005). *Una queja es un favor: cómo utilizar los comentarios de los clientes como herramienta estratégica*. Bogotá: Editorial Norma.
- Bronckart, J. P. (2002). La explicación en Psicología ante el desafío del significado. *Estudios de Psicología*, 23 (3), 387-416.
- Bronckart, J. P. (2004). Secuencias y otras formas de planificación. En J. P. Bronckart (ed.), *Actividad verbal, textos y discursos. Por un interaccionismo sociodiscursivo* (pp. 135-153). Madrid: Fundación infancia y Aprendizaje.
- Calsamiglia, H. & Tusón, A. (1999). *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*. Barcelona, España: Ariel.
- Charaudeau, P. (2004). La problemática de los géneros: De la situación a la construcción textual. *Revista signos*, 37(56), 23-39.
- Ciapuscio, G. (1994). *Tipos textuales*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- De Beaugrande, R. A. & Dressler, W. (1981). *Introduction to text linguistics*. London, New York: Longman.
- Dooner, C., Guevara, M., Lagos, F. & Mena, P. (2006). La voz de los usuarios, reclamos contra las instituciones de educación superior. *Calidad en la Educación*, 25, 155-186.
- Eggins, S. (2004). *Introduction to Systemic Functional Linguistics*. New York, London: Continuum [segunda edición].
- Grosse, E. (1976). *Text und Kommunikation Eine linguistische Einführung in die Funktionen der Texte*. Buch gebraucht: Antiquarisch & Neu Kaufen.
- Guerrero, S. & Arriagada, S. (2017). *Guía de estudios del presente narrativo en los corpus PRESEEA*, disponible en: <http://preseea,linguas.net/Methodolog%C3%ADa.aspx>.

Guerrero, S. & Trujillo, F. (2014). *Propuesta de mejora de la gestión de quejas y reclamos en la empresa Cineplanet-Chiclayo*. Tesis de Licenciatura. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú, Chiclayo.

Meneses, A., Maili, O. & Benítez, R. (2012). Complejidad sintáctica: ¿modalidad comunicativa o tipo textual? Estudio de casos de producciones textuales de estudiantes de 5° básico. *Onomázein*, 25, 65-93.

Real Academia Española. (2009). *Nueva gramática de la lengua española (NGLE)*. Madrid: Espasa Calpe.

Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española. (2014). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid: Espasa.

Riestra, D. (2007). Los textos como acciones de lenguaje, un giro epistemológico en la didáctica de la lengua. *Co-herencia*, 4 (7), 1-15.

Rose, D. & Martin, J. (2012). *Learning to Write, Reading to Learn: Genre, Knowledge and Pedagogy in the Sydney School*. Sheffield: Equinox Publishing.

Sánchez, V., Dolz, J. & Borzone, A. M. (2012). Escribir textos argumentativos desde el inicio de la escolaridad. Un análisis de textos producidos a partir a partir de una secuencia didáctica. *Trab. Ling. Aplic., Campinas*, 51(2), 409-432.

Sandig, B. (2000). Texto como noción prototípica. En M. Mangasser-Wahl (Ed.), *Prototypentheorie in der Linguistik* (pp. 93-112). Tübingen: Stauffenburg. Traducción informal de Ciapuscio, G. para su lectura en seminarios de posgrado.

Simón Pérez, J. (2006). Propuesta para la determinación de los tipos de textos. *Sapiens*, 7(1), 148-162.

Werlich, E. (1975). *Typologie der Texte*. Heidelberg: Quelle & Meyer.

Notas

1. Fuente: www.sernac.cl

2. La plataforma ofrece a los usuarios “cerrar sus casos” ante una posible respuesta por parte de la empresa, servicio u otro que generó el reclamo. Sin embargo, no todos los reclamos llegan a esta instancia, por lo que solo se analiza la intervención inicial.

3. Por ejemplo, en la propuesta de Barlow y Moller (2005) se estudia cómo debiesen responder las empresas o servicios a los reclamos y cuáles son las fórmulas de contestación que más satisfacción producen al cliente. Otras visiones más empresariales que se han adoptado para abordar esta temática son las de Guerrero y Trujillo (2014), quienes proponen sistemas de gestión de reclamos y quejas específicos que realmente satisfagan las necesidades de los usuarios. Por último, un acercamiento más temático y estructural es el de Dooner et al. (2006), donde se analizan los reclamos a instituciones de educación superior como indicador de la calidad del servicio educacional impartido.

4. Los reclamos se presentan en su formato original sin modificaciones de ortografía ni redacción. Los nombres propios han sido borrados y reemplazados por un nombre genérico.