

Los límites de la claridad y la comprensión en la documentación administrativa: la notificación de providencia de apremio municipal

Marc Bayés Gil, Universidad de Barcelona (España)
marcbayes@ub.edu

Recibido 31/10/24 • Aceptado 16/12/24 • Publicado 20/12/24

Cómo citar este artículo: Bayés Gil, M. (2024). Los límites de la claridad y la comprensión en la documentación administrativa: la notificación de providencia de apremio municipal, *Sphera Publica*, 24(2), 88-115.

Resumen

Numerosas instituciones administrativas españolas son hoy sensibles a la necesidad de mejorar su comunicación con la ciudadanía. Una de las actuaciones que se ha repetido en algunas de estas instituciones, como consecuencia de esta toma de conciencia, es la clarificación de documentos, que suele ser el resultado del trabajo interdisciplinario con el que los actores implicados (académicos y profesionales) contribuyen a transformar textos administrativos. Este trabajo pone el foco en la fase de testeo de un texto de alta complejidad (la notificación de providencia de apremio municipal) y, en particular, en cómo la ciudadanía percibe la transformación de este documento. Concretamente, el objetivo de esta investigación es identificar límites en la percepción de claridad del objeto de estudio a partir del análisis de los datos que hemos obtenido de un grupo de informantes. Para ello, hemos elaborado una serie de pruebas de percepción de claridad y una prueba de comprensión. Esto nos ha permitido identificar puntos de penumbra en el documento y analizar las razones por las que persisten incluso después del aclarado. Los resultados revelan tensiones entre la complejidad de los procesos administrativos y la claridad y entre los aspectos lingüístico-discursivos y la comprensión fácil.

Palabras Clave: lenguaje claro, comunicación clara, comprensión de textos especializados, discurso administrativo

Limits of Clarity and Understanding in Administrative Documentation: The Case of Municipal Notification of The Enforcement Order

Marc Bayés Gil, **Universidad de Barcelona (España)**
marcbayes@ub.edu

Received 31/10/24 • Accepted 16/12/24 • Published 20/12/24

How to reference this paper: Bayés Gil, M. (2024). Los límites de la claridad y la comprensión en la documentación administrativa: la notificación de providencia de apremio municipal, *Sphera Publica*, 24(2), 88-115.

Abstract

Today many Spanish administrative institutions are aware of the need to improve their communication with citizens. One of the actions that has been repeated in some of these institutions, as a result of this awareness, is the clarification of documents, which is usually the result of interdisciplinary work. The actors involved in a clarification process (academics and professionals) contribute to transforming administrative texts. This work focuses on the testing phase of an overly complex text (the notification of a municipal enforcement order) and, in particular, on how citizens perceive this transformation. Specifically, the objective of this research is to identify limits in the perception of clarity of the document under study based on the analysis of the data we have obtained from a group of informants. To do this, we have developed a series of clarity perception tests and a comprehension test. This has allowed us to identify points of darkness in the document and analyze the reasons why they persist even after clarification. The results reveal tensions between the complexity of administrative processes and clarity and between linguistic-discursive aspects and easy understanding.

Keywords: Plain language, clear communication, specialized texts comprehension, tax discourse

1. Introducción¹

La documentación administrativa destinada a la ciudadanía se percibe tradicionalmente como difícil de entender. Las razones de esta dificultad son múltiples: los atributos del discurso administrativo (Polanco-Martínez, García-Asensio y Montolío, 2024; Arenas-Arias y Wences, 2024; Montolío, 2023; Bayés-Gil, 2023, 2021; García-Asensio, Polanco-Martínez y Montolío, 2022; Santiago-Guervós, 2021; Montolío y Tascón, 2020; Da Cunha, 2020; Reig, 2010; Castellón, 2009, 2001; Conde, 2009; Uvalle, 2009; Calvo, 1980); el déficit en el dominio de la redacción, que se inicia en el período estudiantil (Real Academia Española, 2023) y se extiende en el laboral; los intereses corporativistas de los empleados públicos, incluso siendo conscientes que estas prácticas no favorecen a la ciudadanía; el peso de la tradición, es decir, el hecho de seguir actuando y redactando como se ha hecho normalmente, sin revisar la calidad de la redacción ni proponer mejoras sustanciales.

En este contexto, y paralelamente, los organismos públicos han llevado a cabo iniciativas para reparar su alejamiento comunicativo crónico con la ciudadanía. Una de estas iniciativas es la clarificación de documentos administrativos complejos y su posterior testeo con usuarios. En esta investigación nos centramos en esta segunda fase: el testeo. En particular, presentamos el diseño y aplicación de las pruebas de percepción de claridad y de comprensión y analizamos sus resultados con el objetivo de identificar límites en la percepción de claridad en un documento tributario significativo en volumen de emisiones: la notificación de providencia de apremio municipal.

Para responder a este doble propósito que acabamos de mencionar, hemos estructurado el artículo de la siguiente manera: en primer lugar, hemos presentado el marco teórico de esta investigación; en segundo lugar, hemos planteado los objetivos y la metodología que nos ha permitido responderlos. Por último, hemos expuesto, primero, los resultados en el apartado correspondiente y, segundo, referenciado la bibliografía consultada.

¹ Esta publicación es parte del proyecto de I+D+i PID2020-114308RB-I00, financiado por MCIN/AEI/10.13039/501100011033/ El Derecho a Entender la Comunicación Tributaria. Análisis y Clarificación del Discurso Empleado en los Procedimientos de Recaudación.

2. Marco teórico

2.1. Caracterización lingüístico-discursiva del discurso administrativo: el caso de la notificación de providencia de apremio municipal

En este apartado proponemos una breve descripción del discurso de la Administración (tributaria). Para ello, hemos reunido algunos de sus rasgos prototípicos y los hemos ejemplificado a partir de una notificación de providencia de apremio municipal.

En los documentos administrativos, es común referirse a emisores y a destinatarios. El emisor institucional, que habla desde una posición de autoridad, suele despersonalizar su mensaje para desviar el foco del redactor. Utiliza estrategias como la tercera persona, sintagmas nominales como sujeto, pasivas reflejas, voz pasiva, o la tercera persona del plural o el plural oficial (Castellón, 2014), como se advierte a continuación:

Fue dictado por La Jefatura de la Dependencia de Recaudación el título ejecutivo "Providencia de apremio":

El destinatario de un documento de la Administración puede ser genérico (un conjunto de administrados) o específico (una persona). En ambos casos, la autoridad (entendida como el emisor) introduce un sesgo que favorece que no se enfoque tanto en la claridad de la expresión cuanto en la transmisión de información y, como se pone de manifiesto en el siguiente ejemplo, las referencias legales correspondientes que sustenten el acto administrativo:

advirtiendo a los deudores que si no efectúan el pago en los plazos fijados en el art. 62.5 LGT, el importe de la deuda se verá incrementado con el recargo de apremio ordinario del 20%, más los intereses de demora y se procederá al procedimiento de embargo de bienes.

Otro aspecto que sirve al propósito de caracterizar este discurso es el género al que pertenecen. El Ministerio para las Administraciones Públicas (2003) distingue entre los siguientes tres tipos:

- Documentos de la Administración pública para comunicarse con los administrados.
- Documentos de la Administración pública para comunicarse con otras administraciones y distintos organismos públicos.
- Documentos generados por el administrado para dirigirse a las administraciones públicas.

Da Cunha (2020) parafrasea esta misma clasificación tripartita:

- La Administración como emisor y la ciudadanía como receptor.
- La Administración como emisor y como receptor.
- La ciudadanía como emisor y la Administración como receptor.

Sin embargo, esta autora observa, además, que los criterios entre los autores consultados en relación con la nomenclatura, la definición, la función, el emisor y el receptor de los géneros textuales del ámbito jurídico-administrativo en español son dispares; por tanto, es necesario revisar en detalle, y como punto de partida, los criterios y las descripciones.

En cuanto a la estructura de estos géneros, Van Dijk (2005) propone la superestructura convencional del documento administrativo emitido por el organismo público:

- Emisor del texto (autoridad).
- Componentes contextuales (fecha).
- Acción específica (mandato o resolución).
- Motivación.
- Referencias a los textos legales.

Esta estructura genérica que acabamos de mencionar tiene una organización particular, o marcado de la información, y dependiendo del género concreto administrativo de que se trate, puede variar sustancialmente. Por ejemplo, la información que tiene que ver con el marco espacio-temporal puede aparecer en algunos documentos antes que el emisor del texto. Asimismo, las referencias a los textos legales suelen estar incorporadas en el cuerpo del texto y rara vez se destina un apartado concreto como repositorio de disposiciones legales que afectan al documento:

5) Advertencias:

Podrá solicitar aplazamiento o fraccionamiento de pago en los términos del art. 65 LGT y 44 a 54 del RGR.

Hoy contamos con una descripción minuciosa de los géneros del procedimiento de recaudación tributario en español, en el que se inserta la notificación de providencia de apremio municipal, y, en particular, de los temas que por prescripción normativa debe incorporar un documento de este tipo:

- Informar al destinatario del inicio del acto administrativo
- Informar de la aplicación de una penalización por no haber pagado en el plazo correspondiente
- Justificar tal decisión normativamente
- Requerir el pago de la deuda dentro de un nuevo plazo
- Advertir de las consecuencias de no pagar
- Facilitar información sobre cómo proceder para pagar la deuda y ejercer el derecho de reclamación en caso de desacuerdo con la decisión administrativa (Polanco-Martínez, 2024).

Otro rasgo significativo de este tipo de textos es el orden en el que se presenta la información (Castellón, 2001; De Miguel, 2000; Etxebarria, 1997; Ministerio para las Administraciones Públicas, 1991; Calvo, 1980). Reig (2010) advierte que las justificaciones preceden a las decisiones en el discurso administrativo. La razón es que «favorece[n] la percepción de las decisiones administrativas como necesarias y no arbitrarias, aunque haga que los documentos de la Administración tengan un orden forzado» (Reig, 2010, p. 257). Algunos mecanismos recurrentes que vehiculan este orden informativo son las construcciones absolutas, como observamos en el siguiente ejemplo:

Finalizado el plazo de ingreso en período voluntario de las deudas detalladas, sin que se hubiera efectuado el pago, en cumplimiento de lo dispuesto en el art.167.1 LGT.

Así, la voluntad de las instancias públicas por fundamentar, muchas veces normativamente, sus actuaciones, antes de explicitar las decisiones, favorece otros mecanismos propios de las oraciones del discurso administrativo: la excesiva extensión, la amplificación y la fraseología (Conde, 2009; Castellón, 1998, 2001; Calvo, 1980).

Justamente, en relación con la prolijidad oracional, Conde Antequera (2009) documenta el uso frecuente de las subordinadas y coordinadas, las construcciones binarias (parejas de sustantivos, de adjetivos o de verbos) y el uso repetido de construcciones analíticas (perifrásticas) frente a las sintéticas. Por ejemplo, la preferencia por una construcción perifrástica en lugar de un verbo simple, como vemos a continuación:

Si recibe esta notificación entre los días 1 y 15 de cada mes, podrá pagarse hasta el día 20 de dicho mes, o día inmediato hábil posterior.

Como acabamos de ver en el ejemplo anterior, y también en el primero de esta caracterización, un aspecto habitual de la sintaxis administrativa es la frecuencia de aparición de construcciones de pasiva refleja, de pasiva perifrástica e impersonales (Santiago-Guervós, 2021; Muñoz, 2017), cuyo propósito es presentar «al emisor como la voz de la Administración y transmiten la función directiva del acto ilocutivo como la autoridad que garantiza la objetividad de la norma que se enuncia» (Bayés-Gil, 2021, p. 90). En cuanto a las construcciones de pasiva refleja, el redactor institucional suele explicitar al agente a través de las preposiciones *por* y *de* (Castellón, 2001; Ministerio para las Administraciones Públicas, 1991; Calvo, 1980).

Dentro del ámbito oracional, cabe mencionar dos aspectos más: por un lado, la ocurrencia de construcciones negativas, como uno de los rasgos caracterizadores de este discurso. Los estudios psicolingüísticos han puesto de manifiesto que este tipo de oraciones son, generalmente, más difíciles de procesar (Arroyo, 1980). Además, el trabajo de García-Asensio (2024) revela que se trata de un recurso que puede conferir al texto un tono poco amigable.

Al no haber satisfecho el ingreso en periodo voluntario, la deuda se ha incrementado en un 10% con el recargo de apremio reducido.

Por otro lado, la proliferación de incisos rompe el flujo informativo y contribuye a una densidad informativa y conceptual muchas veces difíciles de procesar cognitivamente (Forment, 2024; Sarmiento, 2005). En el ejemplo, el fragmento aglutina hasta cinco incisos seguidos:

en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de la recepción de la presente notificación, ante el órgano que dictó el acto y por alguno de los motivos del art.167.3 LGT, sin que suponga la suspensión del procedimiento salvo en los casos previstos en el art. 165.2 LG.

En el plano léxico, De Miguel (2000) pone de manifiesto la tendencia del lenguaje administrativo a acumular locuciones prepositivas; usar un vocabulario con poco margen de variación; elaborar parejas o tríos de nombres, verbos y adjetivos de significado muy próximo; formar adjetivos terminados en «-al» y en «-ario»; recurrir a la prefijación y sufijación simultánea; y utilizar profusamente siglas y abreviaturas. Con respecto a este último aspecto, la providencia de apremio municipal objeto de estudio usa abreviaturas referidas a las leyes con frecuencia:

Sólo se producirá suspensión del procedimiento en los casos previstos en los arts. 165 LGT y 73 RGR.

Por lo que atañe a los aspectos ortográficos, Castellón (1998) señala la utilización antinormativa de los signos de puntuación (en especial, de la coma) y de las mayúsculas. Son usos que obstaculizan la comprensión del contenido: a veces interfieren negativamente porque hacen un ruido que incomoda e interrumpe la atención del lector; otras veces, porque oscurecen el significado del texto. Al respecto, Santiago-Guervós (2021) subraya que el empleo de estos signos de puntuación antinormativos tienen origen en el desconocimiento de quien redacta documentos administrativos.

Las descripciones que hemos referenciado en este apartado nos permiten afirmar que el discurso de la Administración presenta algunos rasgos que merman su calidad lingüístico-discursiva, y lo hemos ejemplificado con una notificación de providencia de apremio municipal. Esta constatación se robustece cuando recurrimos a instrumentos de evaluación de la redacción de textos de especialidad. En el siguiente apartado presentamos algunas técnicas que tradicionalmente se han empleado con este propósito.

2.2. Sistemas de evaluación de la calidad lingüística-discursiva

Son numerosas las propuestas orientadas a evaluar la redacción en las instancias públicas porque sigue siendo hoy un desafío ineludible. En este apartado, hemos reunido tres grupos de mecanismos para favorecer la evaluación y propiciar la optimización de textos especializados:

- Instrumentos de evaluación experta.
- Instrumentos de evaluación automatizada.
- Instrumentos de evaluación de usuarios.

Es importante mencionar que estas herramientas evaluativas a las que nos referiremos se han diseñado, generalmente, pensando en uno de estos cuatro ámbitos especializados: el ámbito académico, el del derecho, el de la salud y el administrativo.

2.2.1. Instrumentos de evaluación experta: rúbricas y matrices

En cuanto a las formas de evaluación experta, Meza y González-Catalán (2021) describen y analizan 4 instrumentos de evaluación de la calidad lingüística de un texto, en general, y del ámbito del derecho, en particular. Estos autores han puesto de manifiesto que (i) estas técnicas ponen el foco en un género concreto, (ii) no cuentan con expertos en evaluación lingüístico-discursiva, (iii) no consideran el ámbito o disciplina de estudio del alumno que redacta el texto evaluado y, por último, (iv) no son herramientas validadas científicamente.

El primer modelo que mencionan es el de Tapia, Arancibia y Burdiles (2002), que diseñaron una parrilla de observación de 31 indicadores para evaluar un género académico concreto (el informe), escrito en un español estándar (norma culta formal). Este modelo escalar (donde 3 es muy bueno y 0 deficiente) se organiza en una parrilla dividida en 8 apartados: título, introducción, desarrollo, objetivos, procedimientos, resultados, conclusiones, referencias bibliográficas y calidad del escrito. Cada uno de estos apartados cuenta con un número distinto de indicadores. Por ejemplo, el apartado «Título», «Introducción», «Desarrollo» y «Calidad del escrito» cuentan con 4 indicadores cada uno y el de «Procedimientos», con uno. Además, la ponderación de cada apartado es distinta: en el apartado «Título», se propone que los re

multipliquen por 0.25 y en el «Desarrollo», por 1. El sistema de evaluación de Tapia, Arancibia y Burdiles (2002) considera aspectos generales y específicos, como la corrección gramatical y ortográfica. Sin embargo, algunos de los criterios que proponen se solapan. Por ejemplo, entre los 31 indicadores se evalúa la claridad, el lenguaje sencillo, la concisión, la ordenación lógica, la idoneidad del verbo que expresa el objetivo del informe, la claridad y precisión que posibilitan el seguimiento de la metodología, entre otros. Juzgamos difícil discernir los límites de uno y otro.

El segundo modelo que recogen Meza y González-Catalán (2021) es el de Morales (2004). El instrumento se centra en evaluar monografías de los alumnos (ensayos e informes de investigación bibliográfica, entre otros) a través de 5 parámetros: grafía, vocabulario, gramática, cohesión y estructura. Para ello, Morales (2004) propone tres herramientas: una rúbrica por niveles de logro, donde el 6 es la máxima puntuación y el 0 la mínima (se refiere a un texto ilegible o indescifrable); una tabla de evaluación escalar (del 0 al 4), con indicadores como «pulcritud y orden», «pertinencia de la información», etc.; y una tabla de calificación por sustracción, es decir, una selección de ítems que el evaluador marca encima de la palabra o frase correspondiente para que el alumno subsane el error o la inadecuación. De las propuestas de Morales, observamos que hay ítems que no pueden incluirse en los 5 parámetros que hemos mencionado, como la originalidad del texto, las referencias bibliográficas o la veracidad y fidelidad de la información. Este autor tampoco menciona si estas herramientas son (o no) combinables, así que contamos con una propuesta con criterios interesantes, cuya aplicación es complicada; más aún, porque el autor no ofrece indicaciones sobre su uso.

En otro ámbito de especialización, el del derecho, Cabrera (2014) propone el modelo CODICE-Derecho. Este modelo evalúa mediante rúbricas:

La corrección (...) se realiza con base en rúbricas, que contemplan aspectos como estructuración de ideas en párrafos, planteamiento de ideas y ortografía. Cada indicador tiene un determinado puntaje, que arroja un total de 25 puntos como máximo por pregunta (...) Se han establecido niveles de desempeño de acuerdo con el puntaje obtenido por el estudiante (p.9).

Sin embargo, esta autora no publica los indicadores que sirvieron a su propósito evaluativo, de modo que no se puede hacer un examen detallado del modelo.

Por su parte, Hart y Breland (1994) diseñan un modelo de evaluación a partir de una selección de aspectos que propone un grupo de profesores de redacción legal:

- La emisión e identificación de hechos clave.
- Citación (uso y forma).
- Adecuación a los detalles.
- Expresiones legales y contexto.
- Relevancia de los hechos declarados.
- Aplicación de la ley a los hechos.
- Transición, flujo y continuidad lógica.
- Descripción y comprensión de la autoridad.
- Analogía y comparación de los hechos.
- Claridad.

Sin embargo, de acuerdo con Meza y González-Catalán (2021), la mayoría de los parámetros que proponen no tienen relación con la calidad lingüístico-discursiva.

A los instrumentos que hemos mencionado hasta ahora, cabe sumar el trabajo de Villarruel-Fuentes y Pérez-Santiago (2015). Estos autores desarrollan una matriz de evaluación para trabajos académicos en que integran distintas categorías:

- Extensión y sintaxis del título.
- Introducción o planteamiento del problema (proceso deductivo).
- Justificación.
- Objetivo.
- Precisión del verbo.
- Hipótesis.
- Orientación disciplinar.
- Marco teórico conceptual.
- Tipo de normas para citación.
- Número de páginas del escrito.
- Resultados e interpretación.
- Conclusiones.

Este sistema, por un lado, considera anecdóticamente la evaluación lingüístico-discursiva y, por otro lado, utiliza un sistema de evaluación binomial, es decir, que el investigador determina si cumple o no cumple con la categoría establecida en la matriz.

También, Muñoz y Valenzuela (2015) proponen una rúbrica, que defienden como fiable, para evaluar la expresión escrita a través de un ensayo académico. En su trabajo tienen en cuenta que hay que evaluar «los aspectos globales del texto, esto es, los referidos a la organización y estructura del texto a nivel global y por otra, los aspectos referidos a elementos locales (conexión entre frases y ortografía puntual y acentual). Ambas dimensiones contribuyen a la riqueza argumentativa del texto» (p. 76). La rúbrica que presentan es de tipo escalar: la máxima puntuación se denomina *completamente logrado*, si el alumnado logra los estándares mínimos del rasgo que se evalúa; *parcialmente logrado*, si el evaluador identifica carencias o faltas importantes en relación con el elemento evaluado, pero cumple con otros rasgos —aunque no especifican el nivel de cumplimiento de este otro rasgo—; *necesita reforzarse*, cuando el escrito no obtiene los estándares básicos del aspecto evaluado (Muñoz y Valenzuela, 2015).

Meza y González (2021) idean un sistema de evaluación complejo, denominado RECLiTeD (Rúbrica para Evaluar la Calidad Lingüístico-Discursiva de Textos Disciplinarios en Derecho), que, según sus autores, cubre los vacíos de los modelos precedentes, como la fiabilidad. RECLiTeD se fundamenta en la colaboración interdisciplinaria —especialistas en derecho que trabajan con lingüistas para su elaboración—; ha pasado por un proceso de hasta tres validaciones; ha sido pilotado con una selección de usuarios; y se ha robustecido por medio de técnicas estadísticas que sustentan la relevancia de los parámetros escogidos.

La propuesta de evaluación es una rúbrica multidimensional organizada en 4 macrodimensiones: «a) situación comunicativa, b) comunicación del conocimiento jurídico, c) estructura global y oracional, y d) normativa» (Meza y González, 2021, p. 175), que contienen 16 dimensiones, como el léxico jurídico, y que incorporan distintos niveles de desempeño, que van del 0 al 6, en una serie de 2, es decir, 0, 2, 4 y 6. Este modelo se ha replicado para el ámbito de la medicina y recibe la denominación RECLiTeM (Rúbrica para Evaluar la Calidad Lingüístico-Discursiva de Textos Disciplinarios en Medicina).

Aunque estamos frente a una herramienta consistente desde el punto de vista científico, suponemos que tiene un difícil manejo, incluso para expertos, dada su compleja articulación de dimensiones y escalas.

Sin duda, resultan más manejables otros sistemas de evaluación, como las fórmulas o índices de legibilidad que veremos en el siguiente apartado. No obstante, la información que ofrecen es escasa.

2.2.2. Fórmulas de legibilidad, lecturabilidad y comprensibilidad, asistentes de redacción e inteligencia artificial

Las fórmulas, índices y pruebas de legibilidad, lecturabilidad y comprensibilidad son otro mecanismo de evaluación y mejora de la redacción. Son algoritmos diseñados para establecer automáticamente el grado de dificultad que representa para un usuario comprender un texto. Desde mediados del siglo pasado, se han sucedido intermitentemente propuestas, ajustes y adaptaciones de estos algoritmos, especialmente para el inglés.

Estos planteamientos algorítmicos vienen acompañados de controversia y discusiones científicas sobre su idoneidad. Una de las razones sobre su polémica es el hecho de que no hay límites nocionales bien definidos entre los conceptos de legibilidad, lecturabilidad y comprensibilidad. Por tanto, tampoco las fórmulas que se proponen discernen si lo que miden es la legibilidad, la lecturabilidad o la comprensibilidad. Otra de las controversias se debe a la adaptación a otras lenguas. Justamente, la primera fórmula para calcular la legibilidad en español es una adaptación; concretamente, Fernández-Huerta (1959) propone una traducción de la fórmula de Flesch (1948), que ha arrastrado consigo algunas dificultades o incongruencias en su adaptación, como la de su denominación: fórmula de lecturabilidad.

La investigadora Gutiérrez de Polini (1972) es quien idea la primera fórmula de lecturabilidad pensada desde el principio en español para el español. Esta autora la denomina “fórmula de comprensibilidad” y tiene en cuenta el número de letras, de palabras y de frases en el texto (Jiménez-Pérez, López-Martínez y Corbalán-Berná, 2024).

En los años noventa del siglo pasado, Szigriszt-Pazos (1993) propone una nueva adaptación al español de la fórmula de Flesch y la denomina fórmula de perspicuidad. Por su parte, Barrio Cantalejo et al (2008) proponen INFLESZ, un reajuste de la Szigriszt-Pazos. «Al igual que en la propuesta de Szigriszt Pazos, en la escala INFLESZ se le asigna a cada nivel de dificultad una tipología textual» (Porrás-Garzón y Estopà, 2020).

La aplicación de estas fórmulas en textos especializados ha puesto de manifiesto que los resultados difieren notablemente según el algoritmo que se aplique (Gutiérrez de Polini, Szigriszt Pazos o INFLESZ). Incluso sostienen Porrás-Garzón y Estopà (2020) que ha dado cifras contradictorias en la valoración de un mismo texto. Además, estos autores han identificado los siguientes problemas en los resultados de los índices cuando se aplican en un texto especializado (en este caso, un texto del ámbito de la salud):

- Los datos de los índices no ofrecen suficiente información para inferir la comprensión real de un texto especializado.
- Los índices mencionados no indican si una palabra o término determinados son difíciles de entender. Precisamente, en los textos especializados hay términos técnicos (opacos) y otros de uso común (claros) y son considerados de igual manera en los índices.
- Los índices de legibilidad plantean erróneamente que una palabra polisílaba es más difícil de entender que una monosílaba.
- Los índices evalúan igual la comprensión de las unidades terminológicas y las palabras de la lengua general, de modo que la comprensión «del término hepatomegalia y una palabra del léxico general como exitosamente» se tratan de la misma forma.
- Los índices tampoco detectan como una unidad léxica la mayoría de las unidades poliléxicas que son contabilizadas como monoléxicas, aunque polilexemáticas.
- En cuanto a las siglas, las abreviaturas y los símbolos, las pruebas de legibilidad las contabilizan como unidades monoléxicas y monosilábicas (en principio, más fáciles de entender), que remiten mayoritariamente a unidades poliléxicas, normalmente no explícitas, y que son semánticamente opacas.
- Estos índices tampoco contemplan dos aspectos que interfieren negativamente en la comprensión: por un lado, la profusión de sinónimos, que pueden provocar que el lector se confunda; por otro, el nivel sociocultural, la experiencia lectora que los destinatarios tengan sobre textos especializados similares y la motivación hacia la lectura.

Para reducir estos problemas de los índices mencionados, Jiménez-Pérez, López-Martínez y Corbalán-Berná (2024) han propuesto el algoritmo LECOLE. Estos investigadores parten de una delimitación conceptual de legibilidad, lecturalibilidad y comprensibilidad porque son aspectos que tienen en cuenta en su instrumento evaluativo. Para obtener los datos de comprensibilidad, recurren al Test de Evaluación y Entrenamiento de la Competencia Lectora en Español y Digital (TECLEED) ; para obtener información sobre la legibilidad, diseñan un algoritmo alimentado por el corpus CREA; y para recabar datos de lecturabilidad, diseñan otro algoritmo que recurre a las directrices de clasificación de tipos de textos de PISA (2015). Además, tienen en cuenta la dificultad silábica, la dificultad prosódica, la dificultad léxica, la dificultad sintáctica y la dificultad semántica.

Por último, más recientemente, la inteligencia artificial (IA) también se ha convertido en sistema de evaluación que recurre, en parte, a algoritmos para analizar la calidad de un texto. Por ejemplo, la IA denominada Gemini Advanced afirma que evalúa la claridad de un texto por medio de una combinación de factores y técnicas de procesamiento del lenguaje natural (PLN), que incluye los siguientes cuatro aspectos:

- Legibilidad:

Longitud de las oraciones: Analizo la longitud promedio de las oraciones y la variación en la longitud.

Complejidad de las palabras: Utilizo métricas como el índice de legibilidad de Flesch-Kincaid para evaluar la dificultad del vocabulario.

Estructura del texto: Observo cómo se organiza el texto en párrafos, secciones y encabezados para asegurar una progresión lógica y fácil de seguir.

- Cohesión y coherencia:

Uso de conectores: Analizo el uso de palabras de enlace (conjunciones, adverbios, etc.) que ayudan a conectar las ideas y crear transiciones fluidas.

Referencia pronominal: Verifico que los pronombres se refieran claramente a sus antecedentes para evitar ambigüedades.

Repetición léxica: Evalúo si hay una repetición excesiva de palabras o frases que pueda resultar redundante o monótona.

- Estilo y tono:

Voz activa versus pasiva: Prefiero la voz activa, ya que suele ser más directa y concisa.

Lenguaje figurativo: Identifico el uso de metáforas, símiles y otras figuras retóricas que pueden enriquecer el texto, pero también dificultar su comprensión si se usan en exceso.

Tono: Determino si el tono es apropiado para la audiencia y el propósito del texto.

- Precisión y concisión:

Eliminación de información redundante: Busco frases o párrafos que no aporten información nueva o relevante.

Uso de palabras precisas: Verifico que las palabras elegidas transmitan el significado exacto que se pretende.

Además de estos factores, también puedo tener en cuenta el contexto del texto, como la audiencia a la que se dirige y el propósito de la comunicación.

Un último instrumento de tipo algorítmico al que nos queremos referir a continuación es la herramienta Clara. Se trata de un producto informático desarrollado por la consultora estratégica Prodigioso Volcán en colaboración con el Instituto de Ingeniería del Conocimiento. Su objetivo es evaluar la claridad de los textos en español. Los analiza basándose en nueve criterios lingüísticos y proporciona una valoración sobre su claridad. Además de evaluar, ofrece breves consejos para mejorar la redacción.

En esta misma línea, otros instrumentos que evalúan la calidad lingüística de un texto son los asistentes de redacción, aunque no es su función principal. Artext es el más conocido en el ámbito de la redacción de textos especializados en español (medicina de familia y turismo) y, en particular, de textos administrativos (claros). Este sistema combina técnicas de lingüística computacional para analizar y mejorar la redacción de textos.

Otros asistentes que cumplen propósitos parecidos son Estilector, Stilus, Grammarly, Language Tool, ProWritingAid, entre otros. Como todos estos programas son asistentes de redacción de textos académicos que incorporan las mismas funciones: examinan el texto, localizan problemas de tipo ortográfico, gramatical, semántico o estilístico y sugieren soluciones de mejora.

Los instrumentos que hemos presentado en este apartado proponen evaluaciones generales sobre la calidad de un texto. En el siguiente apartado mostramos instrumentos que ponen el foco en el usuario del texto, a quien le preguntan su percepción u opinión.

2.2.3. Instrumentos de evaluación de usuarios potenciales de un documento especializado

Una forma de evaluación de la calidad lingüística-discursiva centrada en los usuarios es el *focus group* (Bayes-Gil, 2021; Dirección Nacional de Planeación, 2015) con usuarios de documentación administrativa. Como resultado de estos grupos focales, se han podido identificar patologías en la comunicación escrita administrativa:

- Información incompleta y poco precisa.
- Uso de palabras técnicas, siglas y extranjerismos.
- Relevancia de la información. Necesidad de que el texto sea directo.
- Excesiva extensión de los documentos, párrafos y frases.
- La información proporcionada por las entidades no corresponde con la realidad de los trámites y servicios.
- Plazos.
- Usabilidad web: información excesiva y difícil de encontrar en los entornos digitales.
- El servicio para pedir más información sobre un trámite es precario: imposibilidad de contactar con el teléfono de información.
- Necesidad de simplificación del procedimiento.
- Necesidad de mantener la presencialidad.
- Falta estructurar, jerarquizar bien la información.
- Falta de adecuación del texto al destinatario potencial del documento.

La información que ofrecen los grupos focales se enlaza a su experiencia real con los trámites administrativos. Además, las interacciones del grupo favorecen que surjan y se relaten experiencias parecidas, opiniones, percepciones, evaluaciones, matices que permiten a los investigadores obtener datos valiosos sobre las dificultades que experimenta la ciudadanía en sus trámites y gestiones (Abad-Alcalá, Llorente-Barroso, Sánchez-Valle, Viñarás-Abad, y Pretel-Jiménez, 2017).

Dos herramientas adicionales interesantes, centradas en el usuario y orientadas a detectar indirectamente la calidad lingüístico-discursiva de un texto, son, por un lado, el test de percepción de claridad (un tipo de prueba orientada a que los usuarios valoren directamente la facilidad de comprensión de un texto administrativo) y los cuestionarios de comprensión. Sin embargo, son escasas las investigaciones en español que ponen el foco en recabar la opinión de los usuarios sobre documentos administrativos por medio de alguna de estas dos pruebas. En cuanto a los cuestionarios de comprensión, tenemos los trabajos de Bayés-Gil (2024) y Da Cunha (2022) y, respecto de los test de percepción de claridad, los de Bayés-Gil (2021) y Cuesta, Reyes y Roseth (2019).

En esta investigación nos centramos en las pruebas de percepción de claridad y de comprensión que acabamos de mencionar porque nos van a permitir ofrecer una respuesta al objetivo que hemos planteado en esta investigación. Estas pruebas las aplicamos a dos versiones de la notificación de providencia de apremio municipal: la versión original y una versión clarificada, cuyo proceso de transformación se recoge en García-Asensio (2024). Esta autora señala que aclarar el documento que acabamos de mencionar supuso, en primer lugar, adoptar una metodología de cuatro fases de desarrollo, inspirada en el Design Thinking y el modelo de doble diamante; en segundo lugar, partir de la definición, comúnmente aceptada, de comunicación clara, acuñada por la International Plain Language Federation y, en último lugar, «transformar el diseño, la estructura, la formulación lingüística; [y] adaptar los contenidos a los objetivos comunicativos del emisor y al nivel de comprensión de un ciudadano medio, a sus expectativas y necesidades» (p. 413).

3. Metodología

Para alcanzar el objetivo planteado en esta investigación, hemos seguido cuatro fases: primero, hemos desarrollado herramientas para recopilar información sobre la percepción de claridad y sobre la comprensión de los usuarios respecto a la notificación de providencia de apremio municipal objeto de estudio: tanto en su versión original (VO) como de la versión que hemos clarificado (VC). En particular, hemos creado cuatro pruebas de percepción de claridad (TPC) y un cuestionario de comprensión (CC) que incluye, además, una pregunta sobre cómo perciben los usuarios cada uno de los apartados del documento tributario.

El primer TPC consta de siete preguntas. En dos preguntas solicitamos a los informantes calificaciones de conjunto; es decir, en la primera, les pedimos que califiquen el grado de claridad del texto completo y, en la segunda, el grado de claridad de cada uno de sus apartados. Los participantes deben responder a estas dos preguntas a partir de una escala de Likert del uno al cinco, donde 1, es nada claro; 2, poco claro; 3, más o menos claro; 4, bastante claro; y 5, claro. Entre estas siete preguntas, hay otras dos destinadas a recoger aspectos que, según los participantes, puedan dificultar la comprensión del documento. Una quinta pregunta les solicita que ordenen por relevancia los apartados de la notificación de providencia de apremio municipal; y se cierra el TPC con dos preguntas abiertas en las que, por un lado, se les pregunta si añadirían o quitarían algo del documento y, por otro, si pueden escribir brevemente lo que deben hacer después de leer el texto.

El segundo, tercero y cuarto test de percepción de claridad son considerablemente más cortos. En ellos, se presenta a los lectores una situación diferente en cada uno de los tres test y se les solicita que respondan a dos preguntas: en la primera, que seleccionen la información del documento que usarían para resolver esa situación; y en la segunda, que evalúen el grado de claridad de la información seleccionada. Por ejemplo, el cuarto test plantea las siguientes preguntas al participante:

Por medio de este documento, la Administración le requiere para que pague una deuda. Usted quiere fraccionarla.

1. Subraye qué información del documento va a utilizar para saber cómo fraccionarla.
2. Evalúe el grado de claridad de la información que ha subrayado. Para ello, indique al lado de la información subrayada un valor del 1 al 5 (1. Nada clara; 2. Poco clara; 3. Más o menos clara; 4. Bastante clara; 5. Clara).

Finalmente, el CC plantea dieciocho preguntas a los informantes con el objetivo de recabar datos sobre la comprensión de los contenidos más importantes de cada apartado y, además, les solicita que asignen un grado de claridad a cada uno de esos apartados (nuevamente, en una escala de Likert del 1 al 5)².

² La formulación concreta de estas preguntas se recoge en Bayés-Gil (2024).

Por ejemplo, el primer grupo de preguntas de este cuestionario pone el foco en la introducción del documento en el que se informa al destinatario de quién lo emite, de qué informa y por qué lo recibe:

Apartado 1. Notificación

¿Por qué recibe esta notificación?

¿Quién ha dictado la providencia de apremio?

¿Esta notificación le informa de un incremento en su deuda?

¿Considera fácil de entender la información contenida en este apartado?

(1. Nada clara; 2. Poco clara; 3. Más o menos clara; 4. Bastante clara; 5. Clara).

En una segunda fase metodológica, hemos seleccionado una muestra intencional no probabilística de informantes. Se trata de un grupo de 50 estudiantes (para evitar un sesgo de género en la muestra se han seleccionado hombres y mujeres) de primero y cuarto curso del grado de Filología Hispánica, de las asignaturas de Gramática Normativa del Español (1º) y de Análisis del Discurso (4º), que han respondido a las pruebas en el primer cuatrimestre del curso 2023-2024, cuya edad está comprendida mayoritariamente entre los 19 y 22 años. Somos conscientes de que no son el público objetivo de la notificación de la providencia de apremio municipal. No obstante, justamente este aspecto nos ha parecido interesante para este trabajo: son personas a quienes se les presupone, por un lado, cierto desconocimiento de los trámites administrativos tributarios y, por otro lado, son personas con cierta práctica en la reflexión metalingüística. Estos dos factores nos parecían sumamente valiosos porque no habían tenido contacto con este tipo de trámites y sus valoraciones no tenían un sesgo de conocimiento, de experiencia en este tipo de gestiones administrativas. Paralelamente, este acercamiento reflexivo propio del grado sobre la lengua nos parecía un aspecto significativo porque han evaluado las formulaciones y el léxico del documento con criterios lingüísticos.

En una tercera fase, hemos aplicado los TPC y el CC a la versión original (VO) y a la versión clarificada (VC). Cada persona del grupo de 50 informantes ha respondido a una prueba, o bien un TPC de la VO o un TPC de la VC; o bien un CC de la VO o un CC de la VC. Es relevante mencionar que, para proteger la identidad y la información personal de los participantes, las pruebas no contenían datos que pudieran identificarlos, como el

nombre, procedencia o el DNI. Precisamente, para preservar su identidad, los informantes únicamente consignaron la edad y el sexo.

Esta forma de proceder, además de asegurar la confidencialidad y anonimato, ha favorecido que los resultados sean comparables y nos ha permitido discriminar qué aspectos y áreas del documento han mejorado en opinión de los informantes. Finalmente, hemos analizado los resultados de las pruebas: los TPC y el CC.

4. Resultados

Los resultados del TPC 1 muestran que hay una mejora en la percepción de claridad de la versión clarificada respecto de la versión original. Las respuestas que hemos procesado han calificado la claridad del texto en su conjunto en la escala de Likert del 1 al 5, donde 1 es nada claro; 2, poco claro; 3, más o menos claro; 4, bastante claro; y 5, claro. La calificación media que ha obtenido la versión original ha sido de 2,6 (poco claro) y la versión clarificada, una media de 4 (bastante claro).

Las preguntas b y c del TPC 1 solicitan a los informantes que indiquen los aspectos que, en su opinión, comprometen la claridad del documento objeto de estudio (la notificación de providencia de apremio municipal) y han considerado los siguientes catorce elementos:

- | | |
|---------------------------------------|--|
| 1. Aspecto general del documento. | 8. Ausencia de conectores. |
| 2. Tono del documento. | 9. Párrafos complejos. |
| 3. Demasiada información. | 10. Demasiada información en cada oración. |
| 4. Falta información necesaria. | 11. Complejidad sintáctica. |
| 5. Hay información innecesaria. | 12. Información ambigua. |
| 6. Hay información imprecisa. | 13. Vocabulario técnico. |
| 7. No se entienden las instrucciones. | 14. Faltas de ortografía. |

En la versión clarificada, únicamente son cuatro los elementos percibidos como oscurecedores:

1. Demasiada información.
2. Hay información imprecisa.
3. No se entienden las instrucciones.
4. Vocabulario técnico.

El exceso de información, la falta de precisión, las instrucciones confusas y el uso de terminología especializada son problemas que el proceso de clarificación no ha logrado resolver, y, por tanto, su opacidad persiste en la versión clarificada.

Esta información es sumamente relevante para el propósito de este artículo, interesado en examinar los límites con los que se encuentra un documento especializado aclarado. Como hemos visto en el marco teórico, la notificación de providencia de apremio municipal es un documento que incorpora mucha información: debe informar sobre quién emite y envía el documento, sobre el hecho de que se inicia un acto administrativo nuevo, sobre cómo pagar y cuándo la deuda pendiente, qué hacer si se quiere aplazar o fraccionar, cómo reclamar en caso de no estar de acuerdo y qué textos legales recogen la normativa que respalda este tipo de documentos.

Entendemos que toda esta información se percibe como excesiva por parte de los informantes, a la par que compleja. Es precisamente esta complejidad la que el proceso de aclarado no puede subsanar, porque es inherente a un documento de este tipo por prescripción legal. De hecho, la ley obliga a los redactores de una notificación de providencia de apremio a recoger en su interior todos los aspectos que hemos mencionado en el párrafo anterior. Este hecho irremediabilmente lastra la percepción de la VC del documento y limita su claridad.

Asimismo, un efecto perverso de esa complejidad es que los redactores tienen y pretenden contener mucha información en un espacio reducido (una o dos páginas), lo que los obliga a simplificar, cuando no recortar, en exceso la información. El destinatario percibe el procedimiento como difícil de entender porque la información que contiene el documento en algunos apartados es incompleta. Y ciertamente lo es porque explicar con claridad, por ejemplo, cómo aplazar o fraccionar una deuda exigiría dedicar más tinta, espacio e ingenio.

Un apartado que exigiría una ampliación es, por ejemplo, el que tiene que ver con cómo reclamar. Este apartado no llega a obtener siquiera un 4 en la escala de Likert (3,4). A partir de los datos de percepción podemos inferir que se trata de un procedimiento percibido como especialmente complicado para el destinatario. Otro apartado que presenta resultados parecidos es el que especifica cómo aplazar o fraccionar un pago (3.6). Ambas secciones del documento recortan ostensiblemente la información cuando entendemos que deberían ampliarla porque la información no permite al usuario saber

Por otro lado, los resultados de los TPC 2, 3 y 4 ilustran que en la VO los informantes obtienen la información para resolver una tarea de distintos apartados. Este grado de dispersión informativa se reduce significativamente en la VC. Así, mientras que en la VO recurrían a fragmentos informativos de 6 apartados distintos de un mismo documento, en la VC solo recurren a dos de los apartados. En la versión aclarada, por tanto, controlamos la dispersión de la información y entendemos que la situamos en el lugar que le corresponde para favorecer la consulta. Sin embargo, no ocurre así en la tarea “aplazar o fraccionar” el pago de la deuda. El análisis de estos resultados revela que la información con respecto a cómo aplazar o fraccionar la deuda sigue percibiéndose como dispersa e incompleta.

En términos generales, la percepción de claridad tanto de la VO como la de la VC mejoran cuando los informantes tienen un objetivo claro (pagar la deuda o reclamarla; menos cuando el objetivo es aplazarla o fraccionarla).

Por último, el vocabulario técnico, aunque significativamente reducido o explicado en la VC, sigue comprometiendo la claridad de la VC: palabras como recargo, apremio, intereses de demora, costas, recurso de reposición, etc., siguen empañando la comprensión fácil del texto porque son términos poco comunes para la ciudadanía.

En cuanto a los resultados de la prueba de CC, el dato más significativo para el objetivo que nos ocupa es que los problemas de comprensión más frecuentes se localizan tanto en la VO como la VC en el apartado que trata del derecho a recurrir. Este dato es consistente con los datos de los distintos TPC y las interpretaciones que hemos propuesto.

5. Conclusiones

En esta investigación, hemos analizado los resultados obtenidos en dos tipos de prueba con usuarios: el test de percepción de claridad (TPC) y el cuestionario de comprensión (CC), que se han aplicado a dos versiones —la versión original y la versión clarificada— de un mismo documento: la notificación de providencia de apremio municipal. Según detallamos en la metodología, recopilamos datos sobre percepción y comprensión mediante cuatro TPC y un CC.

Las datos sobre percepción de claridad ponen de manifiesto que la versión original de la notificación de providencia de apremio municipal objeto de estudio se percibe como poco clara (un 2,6); sin embargo, después del proceso de clarificación, se percibe significativamente mejor, como bastante clara (un 4). Es necesario reconocer que todavía hay margen de mejora porque los informantes no califican la versión clarificada con la máxima puntuación (un 5) porque hay aspectos negativos que persisten. En este trabajo hemos tratado de dejar constancia de las razones que pueden explicar esta calificación. Una de las razones es su naturaleza ineludiblemente compleja: incluye datos, varios subprocedimientos (pagar, solicitar aplazamiento o fraccionamiento de la deuda, recurrir), consecuencias (incremento de la deuda, embargos de bienes) y normativas (Ley General Tributaria, Reglamento General de Recaudación y Real Decreto Legislativo) que la ley exige que se consignen en el documento destinado a la ciudadanía. De hecho, en la VC las personas que han respondido el TPC1 consideran una serie de limitaciones a la claridad: (i) que hay demasiada información en algunos apartados y (ii) que esa información es imprecisa porque ni (iii) el léxico especializado ni (iv) la formulación de las instrucciones facilita que se entienda.

Si bien algunos subprocedimientos, como pagar, se perciben como sencillos, otros igualmente relevantes, como recurrir, aplazar o fraccionar el pago, se ven como difíciles de entender, incluso en la VC. Las razones que esgrimen los participantes en el TPC 1 pueden, de nuevo, explicar estas dificultades de comprensión que permanecen en la VC: la información excesiva, imprecisa, farragosa y técnica. Según los datos analizados, este último contenido (recurrir) es el que se percibe como más confuso en todas las versiones del documento tributario.

Bibliografía

- Abad-Alcalá, L., Llorente-Barroso, C., Sánchez-Valle, M., Viñarás-Abad, M., y Pretel-Jiménez, M. (2017). Administración electrónica y trámites online: hacia la autonomía y empoderamiento de las personas mayores. *Profesional de la información*, 26(1), 34-42.
- Arenas-Arias, G. J. y Wences, I (2024). Políticas de legibilidad (y lenguaje claro) en la agenda del republicanismo contemporáneo. En G. J. Arenas-Arias y I. Wences (coords.) *¿Cómo puede alguien cumplir una ley que nadie entiende? Estudios*

interdisciplinarios sobre lenguaje claro y cultura de la legalidad (pp. 73-90). Marcial Pons.

Arroyo, F. V. (1980). La negación en la psicolingüística experimental. *El Basilisco: Revista de materialismo filosófico*, 9, 3-8.

Ayuntamiento de Madrid (2017). *Comunicación clara. Guía práctica*. Ayuntamiento de Madrid.

Barrio-Cantalejo, I. M.; Simón-Lorda, P.; Melguizo, M.; Escalona, I.; Marijuán, M. I. y Hernando, P. (2008). Validación de la Escala INFLESZ para evaluar la legibilidad de los textos dirigidos a pacientes. *Anales del sistema sanitario de Navarra*, 2(31), 2, 135-152.

Bayés-Gil, M. (2021). *Análisis del impacto de una selección de (meta) indicaciones de redacción clara en la percepción de claridad de un documento administrativo: estudio de caso*. Dipòsit Digital de la Universitat de Barcelona.

Bayés-Gil, M. (2023). Aproximación al constructo Claridad del Texto Escrito (CTE), *Sphera Publica*, 2(23), 45-63.

Bayés-Gil, M. (2024). Percepción de claridad y comprensión de documentos administrativos (tributarios): la providencia de apremio municipal. En E. Montolío (Dir.). *Comunicación tributaria clara. Una aproximación interdisciplinar* (pp. 437-460). Aranzadi LA LEY.

Cabrera, M. (2014). El instrumento CODICE-Derecho y su aplicación en la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile. *Revista pedagogía universitaria y didáctica del derecho*, 1(1), ág-2.

Calvo, L. (1980). *Introducción al estudio del lenguaje administrativo: gramática y textos*. Gredos.

Castellón, H. (1998). Análisis normativo del lenguaje administrativo. *Revista de Llengua i Dret*, 30, 7-46.

Castellón, H. (2001). *El lenguaje administrativo. Formas y uso*. Editorial La Vela.

Castellón, H. (2009). Hacia la claridad en los textos administrativos. *Revista de Llengua i Dret*, 52, 85-115.

Castellón, H. (2014). Elementos comunicativos del lenguaje administrativo, *25 años de lingüística en España*, 499-505.

Conde, J. (2009). *Lenguaje administrativo y derecho: el lenguaje como aspecto de la actividad administrativa (propuestas para un uso eficaz del lenguaje administrativo por el personal de las Administraciones Públicas)*. Aranzadi.

- Cuesta, A., Reyes, A., y Roseth, B. (2019). *La importancia de ser claro: Programa de Lenguaje Claro: Evidencia en la reducción de la carga administrativa en Colombia*. Banco Interamericano de Desarrollo. Sector de Instituciones para el Desarrollo.
- Da Cunha, I. (2020). *El discurso del ámbito de la Administración*. Editorial Comares.
- Da Cunha, I. (2022). *Lenguaje claro y tecnología en la Administración*. Editorial Comares.
- De Miguel, E. (2000). El lenguaje jurídico-administrativo: Análisis de una orden ministerial. *Círculo de lingüística aplicada a la comunicación*, 4.
- Dirección Nacional de Planeación. (2015). *Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*. Imprenta Nacional de Colombia.
- Etxebarria, M. (1997). El lenguaje jurídico-administrativo: propuestas para su modernización y normalización. *Revista Española de Lingüística*, 27(2), 341-380.
- Fernández-Huerta, J. (1959). Medidas sencillas de lecturabilidad. *Consigna*, 214, 29-32.
- Flesch, R. E. (1948). *The Art of Readable Writing*. Harper & Brothers.
- Forment, M. (en prensa). Aproximación descriptiva al uso de los incisos en el discurso tributario en español. *Revista de Llengua i Dret*, 82.
- García-Asensio, M, Á. (2024). El proceso de clarificación de la notificación de providencia de apremio: cambios textuales y lingüísticos. En E. Montolío (Dir.). *Comunicación tributaria clara. Una aproximación interdisciplinaria* (pp. 377-420). Aranzadi LA LEY.
- García-Asensio, M. Á.; Polanco-Martínez, F.; y Montolío, E. (2022). Redacción clara: un nudge y una respuesta a la exigencia democrática de transparencia en la comunicación entre la Administración y la ciudadanía. En J. Ponce (coord.) *Acicates (nudges), buen gobierno y buena administración: Aportaciones de las ciencias conductuales* (pp. 191-215). Marcial Pons.
- Gutiérrez de Polini, L.E. (1972). Investigaciones sobre lectura en Venezuela. *Primeras Jornadas de Educación Primaria*. Ministerio de Educación.
- Hart, F., y Breland, H. (1994). *Defining Legal Writing: An Empirical Analysis of the Legal Memorandum*. Depósito Digital de la Universidad de México.
- Jiménez-Pérez, E.; López-Martínez, O. y Corbalán-Berná, J. *LECOLE algorithm: readability, readability, and comprehensibility in Spanish*. *XLinguae*, 17, 167-179.
- Meza, P. y González-Catalán, F. (2020). Evaluación de la calidad lingüístico-discursiva en textos disciplinares: propuesta de un instrumento analítico para valorar la producción escrita en la formación de médicos. *Logos (La Serena)*, 30(1), 3-17.

- Meza, P., y González, F. . (2021). Un instrumento para evaluar la calidad lingüístico-discursiva de textos disciplinares producidos por estudiantes de Derecho. *Onomázein*, 51, 164–184
- Montolío, E. (2023). La Administración somos todos. Pero ¿nos habla a todos? *Anuario del Instituto Cervantes*, 247-267.
- Montolío, E. y Tascón, M. (2020). *El derecho a entender. La comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía*. La Catarata.
- Morales, F. (2004). Evaluar la escritura, sí... Pero ¿Qué y cómo evaluar? *Acción Pedagógica*, 13, 38-49.
- Ministerio para las Administraciones Públicas. (2003). *Manual de documentos administrativos* (3ª ed.). Ministerio para las Administraciones Públicas.
- Ministerio para las Administraciones Públicas. (1991). *Manual de estilo del lenguaje administrativo* (2ª ed.). Ministerio para las Administraciones Públicas.
- Muñoz, S. (dir.) (2017). *Libro de estilo de la justicia*. Espasa.
- Muñoz, C. y Valenzuela, J. (2015). Características psicométricas de una rúbrica para evaluar expresión escrita a nivel universitario. *Formación universitaria*, 8(6), 75-84.
- Polanco-Martínez, F. (2024). Los géneros del procedimiento de recaudación de las administraciones tributarias españolas a partir del corpus comtclar. En E. Montolío (Dir.) *Comunicación tributaria clara. Una aproximación interdisciplinar* (pp. 293-340). Aranzadi LA LEY.
- Polanco-Martínez, F.; Montolío, E.; y García-Asensio, M^a. Á. (2024). Ciencias del comportamiento, acicates (nudges) y lingüística conductual. La acción lingüística al servicio de una comunicación institucional clara. *Asterisco: Revista De lingüística española*, 2, 79–101.
- Porrás-Garzón, J.M. y Estopá, R. (2020). Escalas de legibilidad aplicadas a informes médicos: límites de un análisis cuantitativo formal. *Círculo de lingüística aplicada a la comunicación*, (83), 205-216.
- Real Academia Española (2023). *La enseñanza de la lengua y la literatura en España, con especial atención al uso, el conocimiento y el aprendizaje del español*. Real Academia Española.
- Reig, A. (2010). Estructura y orden de la información en el discurso administrativo. *Revista Española de Lingüística Aplicada*, 23, 247-265.

- Santiago-Guervós, J (2021). Lengua y discurso en el ámbito jurídico-administrativo. En J. Santiago-Guervós y L. Díaz (eds.), *Lingüística textual y enseñanza del español LE/L2* (pp. 212-229). Routledge.
- Sarmiento, R. (2005). El lenguaje de la Administración. *Revista de llengua i dret*, 43, 13-45.
- Szigriszt-Pazos, F. (1993). *Sistemas predictivos de legibilidad del mensaje escrito: fórmula de perspicuidad*. Universidad Complutense de Madrid.
- Tapia, M., Arancibia, B. y Burdiles, G. (2002). Criterios para la evaluación de informes académicos de estudiantes universitarios. *REXE: Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 1, 117-126.
- Uvalle, R. (2009). Condiciones, procesos y tendencias de la administración pública contemporánea. *Convergencia*, 16(49), 73-102.
- Van Dijk, T. A. (2005). Estructuras y funciones del discurso: una introducción interdisciplinaria a la lingüística del texto y a los estudios del discurso. Siglo Veintiuno.
- Villarruel-Fuentes, M. y Pérez-Santiago, F. (2015). Evaluación de la calidad de los escritos científicos realizados por graduados del nivel superior tecnológico. *Revista Electrónica Educare*, 19(1), 407-420.