

Percepción de claridad y comprensión de documentos administrativos (tributarios): la providencia de apremio municipal ¹

MARC BAYÉS GIL
Universitat de Barcelona

SUMARIO: 1. LENGUAJE CLARO: ANTECEDENTES E INICIATIVAS RECIENTES. 2. OBJETIVOS. 3. METODOLOGÍA. 4. RESULTADOS Y ANÁLISIS. 4.1. *Test 1: test de percepción global y por apartados.* 4.2. *Test 2, 3 y 4: test de percepción por tareas.* 4.3. *Comprensión lectora.* 5. CONCLUSIONES. 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. ANEXOS.

1. LENGUAJE CLARO: ANTECEDENTES E INICIATIVAS RECIENTES

La percepción ciudadana en la actualidad es que el discurso de las Administraciones españolas es opaco o difícil de entender. Así lo atestiguan los informes públicos que algunas Administraciones (Defensor del Pueblo, Defensor del Contribuyente, Síndic de Catalunya, Síndic de la Comunitat Valenciana) trasladan a la ciudadanía o los informes que anualmente publica la consultora estratégica PRODIGIOSO VOLCÁN (2023, 2022, 2021a, 2021b, 2020); los datos empíricos sobre comunicación tributaria recogidos mediante cuestionarios desde la Cátedra UB-DIBA de Comunicación clara aplicada a las Administraciones públicas (véanse el capítulo 6 en este

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.*

volumen; FORMENT y MONTOLÍO, en prensa a y en prensa b); y los encuentros que reúnen a actores administrativos, profesionales de la gestión pública y académicos (por ejemplo, las Jornadas Comunicación tributaria clara, 2023; Congreso Internacional de Transparencia y Buen Gobierno, 2023, 2022, 2021), en los que se delibera también sobre la calidad comunicativa escrita de los organismos públicos. Esta percepción negativa se pone también de manifiesto en estudios que incorporan investigaciones del ámbito de la lingüística del texto, la pragmática y el análisis del discurso de especialidad y profesional a la descripción del discurso administrativo (BAYÉS-GIL, 2023, 2021; DA CUNHA, 2020; REIG, 2010; CASTELLÓN, 2009, 2001; CONDE, 2009; UVALLE, 2009; CALVO, 1980).

Las Administraciones públicas, conscientes de las dificultades que entraña ofrecer un servicio de calidad y de la reivindicación ciudadana de su derecho a comprender los textos administrativos y de conseguir un acceso fácil a la información y a la documentación oficial, han llevado a cabo numerosas iniciativas (BAYÉS-GIL, 2021; MONTOLÍO y TASCÓN, 2020; GELPÍ, 2006). En realidad, en España, las acciones orientadas a mejorar el discurso administrativo principian en los años 80-90, cuando la propia Administración pública manuales de redacción dirigidos a los funcionarios (MAP, 1990, 2003) y organiza encuentros en los que se pone el foco en la necesidad de mejorar las interacciones Administración-administrados (DUARTE Y ALAMANY, 1984; ALAMANY, 1984; DUARTE, 1983).

Con todo, aunque en los últimos años ha habido acciones sistemáticas significativas para la mejora de comunicación administrativa en general y de las comunicaciones escritas, en particular, todavía se mantienen inercias en la redacción que dificultan las posibilidades de comprensión y transparencia comunicativa (MONTOLÍO, 2023; MONTOLÍO Y TASCÓN, 2020). Estas inercias se replican en el ámbito tributario (GARCÍA ASENSIO *et al.*, 2022). Una de las acciones que contrarrestan la opacidad de la documentación administrativa escrita son los procesos de clarificación que se han extendido en el ámbito internacional, especialmente en países anglosajones, desde los años 70 del siglo pasado hasta la actualidad, y en la última década están cobrando fuerza en países hispanohablantes como México, Chile, Colombia o Argentina, impulsados por el movimiento de lenguaje claro (MONTOLÍO Y TASCÓN, 2020; POBLETE Y FUENLAZIDA, 2018). De hecho, la mayoría de las investigaciones en el contexto internacional subrayan el papel clave del lenguaje (claro) como herramienta estratégica para potenciar la eficacia de la actuación de las Administraciones (tributarias) y fortalecer la robustez de la confianza

entre contribuyentes y agencias recaudatorias (CUESTA *et al.*, 2019; VÁZQUEZ y SALADRIGAS, 2019; KIMBLE, 2012).

Otra de las acciones que ha favorecido la toma de conciencia con respecto a la necesidad de mejorar la calidad comunicativa pública es la firma del Convenio del Consejo de Europa sobre el Acceso a los Documentos Públicos en 2009. Ello impulsó hace poco más de una década que en España se aprobara la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Es una ley crítica para dar una respuesta legislativa a la demanda ciudadana de acceso a la información. En esta misma línea, el proyecto de Ley del Derecho de Defensa (2024) se centra en las personas y recoge, por ejemplo, el derecho de la ciudadanía a que la Justicia se dirija a ellos en un lenguaje claro, sencillo, comprensible.

Estas transformaciones legislativas de calado interpelan a la Administración tributaria española, pero todo indica que no inciden de manera relevante en la calidad de la redacción de los textos que genera. Tampoco existe un movimiento extendido y profundo entre las Administraciones tributarias autonómicas o municipales que incida en adaptar su lenguaje administrativo a la capacidad de comprensión del ciudadano medio (GUICHOT, 2011).

2. OBJETIVOS

El objetivo general de esta investigación es analizar el grado de percepción de claridad y el nivel de comprensión de un grupo de usuarios sobre un documento administrativo tributario (la providencia de apremio municipal) en distintas fases del proceso de clarificación, descrito con detalle en el capítulo 14 de este volumen. La recogida de datos para el ulterior análisis se ha llevado a cabo por medio de dos técnicas de evaluación centradas en el usuario: la indagación (el cuestionario de comprensión) y el test (test de percepción de claridad) (PERURENA Y MORÁGUEZ, 2013). Hemos aplicado ambas técnicas **(i)** a la versión original, **(ii)** a una versión clarificada preliminar (fase de clarificado 1) y **(iii)** a una versión clarificada definitiva (fase de clarificado 2). Es importante mencionar que la evaluación en distintas fases del clarificado es una de las recomendaciones que hace la recién publicada norma ISO 24495-1 de lenguaje claro. Para poder responder a este propósito general, hemos elaborado 2 tipos de test de percepción (test 1, por un lado, y test 2, 3 y 4, por otro) y un cuestionario de comprensión, que incorpora, también, una pregunta de percepción en cada uno de sus apartados. Los tres instrumentos se recogen en los anexos de esta investigación.

Este trabajo, además, atendiendo al hecho de que se trata de un pilotaje, tiene tres propósitos específicos. En primer lugar, comprobar si las preguntas se entienden, es decir, si los usuarios han solicitado que les aclaráramos lo que les preguntábamos. En segundo lugar, identificar los puntos de opacidad del documento en los que debíamos optimizar la clarificación. Por último, describir la modelización de los instrumentos de testeo e indagación que nos permitan analizar la información para comprobar si el texto se comprende y se percibe mejor en las versiones clarificadas que en la versión original.

3. METODOLOGÍA

Con el propósito de dar respuesta a los objetivos planteados en el epígrafe anterior, hemos partido de un marco metodológico centrado en la evaluación de documentos especializados por parte de usuarios. Concretamente, hemos partido de dos modelos de evaluación aplicados: DA CUNHA (2022) y BAYÉS-GIL (2021).

En una primera fase metodológica, hemos elaborado las herramientas para obtener información con respecto a la percepción y a la comprensión que los usuarios tienen sobre estos documentos. Para ello, un primer paso previo ineludible ha sido comprender profundamente el documento objeto de estudio e identificar la información más relevante para la ciudadanía. Justamente, la colaboración de los técnicos juristas que forman parte del proyecto en el que se enmarca esta investigación² nos ha permitido acometer con éxito este doble propósito. Una vez comprendido el texto, hemos elaborado cuatro test de percepción y un cuestionario de comprensión que incorpora, además, una pregunta de percepción por apartado.

El primer test de percepción tiene 7 preguntas. Dos de ellas interrogan al usuario sobre el grado de claridad que percibe en el conjunto del documento y en cada uno de sus apartados, y que califica por medio de una escala de Likert del 1 al 5, en la que 1 es nada claro; 2, poco claro; 3, más o menos claro; 4, bastante claro; y 5, claro. Entre estas 7 preguntas, hay otras dos en las que se incide sobre los aspectos que, en opinión del informante, dificultan la comprensión fácil del documento; también, hay un enunciado en que se le pide que establezca un orden de relevancia de los apartados de la providencia de apremio municipal; y se cierra el test con dos preguntas abiertas en que se le plantea si añadiría o quitaría algo del documento y si puede escribir brevemente lo que tiene que hacer una vez ha leído el texto.

2. Ver nota 1.

El segundo, tercero y cuarto test de percepción son notablemente más breves. En ellos se coloca al lector ante una situación distinta en cada uno de los tres test y se le solicita que seleccione la información del documento que usaría para resolver esa situación. Además, se le pide que valore el grado de claridad de la información que seleccionaría. Por ejemplo, el segundo test que hemos diseñado plantea la siguiente situación:

«La Administración le requiere para que pague una deuda con un recargo adicional del 10 %; sin embargo, usted quiere reclamar porque ya ha pagado la deuda, por lo que no le corresponde ese recargo del 10 %».

Por tanto, el informante tiene que subrayar qué información del texto va a utilizar para elaborar la reclamación y cuál es el grado de claridad que atribuye a la información que ha subrayado en una escala de Likert del 1 al 5.

Por último, el cuestionario de comprensión (CC) examina si los informantes entienden los contenidos más relevantes de cada apartado y, además, les requiere que asignen un grado de claridad a cada uno de esos apartados (de nuevo, en una escala de Likert del 1 al 5).

A continuación, hemos reunido sucintamente el número de pruebas que hemos diseñado y sus rasgos generales:

Pruebas	N.º de preguntas	Ejemplos
Test 1	7	1. ¿Considera claro el documento? (1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro) 2. Si considera que hay algún aspecto que dificulta la comprensión del documento, ¿cuál o cuáles cree que son? Señale con una cruz todos los aspectos que considere. 3. ¿Considera fácil de entender la información contenida en los siguientes apartados? (1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)
Test 2	2	Por medio de este documento, la Administración le requiere para que pague una deuda con un recargo adicional del 10 %. Usted quiere reclamar porque ya ha pagado la deuda, por lo que no le corresponde ese recargo del 10 %.
Test 3	2	
Test 4	2	

Pruebas	N.º de preguntas	Ejemplos
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Subraye qué información del texto va a utilizar para elaborar la reclamación (recurso de reposición). 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).
CC	18	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ha recibido este documento el día 14 de febrero, ¿cuándo finaliza el plazo para pagar su deuda? 2. ¿De qué dos maneras puede pagar su deuda?

Tabla 1. Tipo de prueba, número de preguntas y selección de ejemplos

En una segunda fase metodológica, hemos seleccionado una muestra intencional no probabilística de 75 informantes. Se trata de un grupo meta con unos rasgos particulares que, aunque no son el público prototípico de estos documentos administrativos, nos permiten evaluar la calidad de los instrumentos de recogida de datos, tener un primer conjunto de impresiones e identificar puntos de opacidad en la providencia de apremio municipal. Todos los informantes están cursando asignaturas del grado de Filología Hispánica en la Universidad de Barcelona. Por tanto, se les presupone cierta predisposición positiva a la interpretación y reflexión metalingüística de textos de alta complejidad. Entendemos que sus contribuciones son especialmente valiosas en esta fase de pilotaje del test de usuario y del cuestionario de comprensión (CC).

En una tercera fase, hemos aplicado los test y el cuestionario de comprensión (CC) a la providencia de apremio en dos etapas. En la etapa uno, hemos aplicado estas pruebas a la versión original (VO) y a la versión preliminar (VP). Los estudiantes han respondido a una sola de las pruebas que hemos diseñado: o bien a uno de los test o bien al CC. Es importante mencionar que hemos desestimado la idea de que un mismo estudiante conteste a más de una de las pruebas porque suponemos que hay una curva de aprendizaje (CARDONA-ARBELÁE *et al.*, 2019) que podría alterar las respuestas en una segunda experiencia lectora.

En la etapa dos³, hemos aplicado las pruebas a la versión clarificada definitiva (VD). Otros informantes del mismo perfil han respondido los test y el CC. De nuevo, como en la anterior etapa, cada estudiante ha respondido solo a una de las pruebas. A continuación, el gráfico muestra a modo de síntesis, las etapas de esta tercera fase metodológica, las versiones, los tipos de prueba y el número de informantes que han respondido a cada prueba:

Etapas (E)	Versiones (V)	Test 1	Test 2	Test 3	Test 4	CC
		⊗	⊗	⊗	⊗	⊗
E1	VO	5	5	5	5	5
	VP	5	5	5	5	5
E2	VD	4	5	5	5	5

Tabla 2. Etapas de implementación, versiones del documento a las que se han aplicado las pruebas y número de informantes (⊗) que las han respondido.

Esta forma de proceder en dos tiempos ha favorecido que hayamos podido responder al objetivo específico 1 y 2. Así, en la primera etapa y en respuesta al objetivo 1 (comprobar si las preguntas se entendían, es decir, si los usuarios han solicitado que les aclaráramos lo que les preguntábamos), solicitamos al alumnado que nos informaran de si identificaban alguna pregunta cuya formulación no entendían porque ello nos permitiría aclarar su significado y mejorar su formulación. También, en esta primera etapa y en respuesta al objetivo 2 (identificar los puntos de opacidad del documento en los que debíamos optimizar la clarificación), obtuvimos información específica de la providencia de apremio municipal, a través de sus respuestas, sobre los apartados, párrafos, fragmentos supraoracionales, oraciones o palabras que los estudiantes percibían como difíciles de entender u opacos. Así, en el aclarado final que dio lugar a la versión definitiva (VD) pudimos intervenir en las áreas consideradas más opacas del documento. De hecho, la segunda etapa de esta fase es la aplicación de los test y el CC a la versión aclarada definitiva de la providencia de apremio municipal.

La última fase metodológica que cierra la investigación es el tratamiento y el análisis de los resultados obtenidos en los test y el cuestionario. Para el

3. La diferencia entre la realización de los test de la primera etapa — finales de octubre de 2023— y la segunda —mediados de diciembre— es de un mes y medio.

tratamiento y el análisis de los datos, hemos volcado las respuestas de los test en un archivo de Excel, que nos ha permitido comparar las respuestas y analizarlas.

4. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Hemos organizado este apartado del capítulo según los resultados obtenidos en los distintos test. Así, en primer lugar, presentaremos y analizaremos los resultados del primer test; en segundo lugar, los del segundo, tercero y cuarto test; y, por último, analizaremos los datos que emergen de las respuestas del cuestionario de comprensión.

4.1. TEST 1: TEST DE PERCEPCIÓN GLOBAL Y POR APARTADOS

Los resultados de la primera pregunta del test 1 muestran que hay una mejora en la percepción de claridad de las versiones clarificadas (VP y VD) respecto de la VO y una diferencia relevante entre las dos versiones clarificadas, de modo que se percibe como más clara la versión definitiva que la versión preliminar. Las 14 respuestas que hemos procesado han calificado la claridad del texto 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); la versión preliminar, una media de 3,4 (más o menos claro); y la versión definitiva, una media de 4 (bastante claro).

Las preguntas b y c del test de percepción 1 requieren que el alumnado informante señale qué aspectos cree que pueden comprometer la comprensión del documento objeto de estudio. Los resultados son consistentes con las puntuaciones de percepción de claridad que han atribuido a cada una de las versiones. Así, el alumnado que ha evaluado la VO del documento tributario ha considerado que los siguientes catorce aspectos menoscaban la comprensión del texto:

- | | |
|----------------------------------|---|
| 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 |

Algunos informantes han coincidido en algunos aspectos de esta lista de 14 ítems. La ausencia de conectores es el aspecto opacante en el que más coinciden los informantes: cuatro informantes lo han señalado. Por otro lado, tres informantes coinciden en que el vocabulario técnico, la complejidad sintáctica y el cúmulo de oraciones en un mismo párrafo son elementos que dificultan la comprensión.

En la versión clarificada preliminar (VP), que, como hemos indicado, los informantes valoran mejor que la versión original (VO), los estudiantes han seleccionado 11 rasgos que perjudican la comprensión del texto:

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 1. Aspecto general del documento | 9. Párrafos complejos |
| 2. Tono del documento | 10. Demasiada información en cada oración |
| 3. Demasiada información | 11. Complejidad sintáctica |
| 4. Falta información necesaria | 12. Información ambigua |
| 5. Hay información innecesaria | 13. Vocabulario técnico |
| 6. Hay información imprecisa | 14. Faltas de ortografía |
| 7. No se entienden las instrucciones | 15. Extensión del documento |
| 8. Ausencia de conectores | |

Los resultados ponen de manifiesto que hay cuatro aspectos oscurecedores menos en relación con los que los informantes seleccionaron en la VO, pero todo indica que ello se da en detrimento de la extensión del documento, que perciben en la VP como un factor opacante que no se percibía en la VO. Conviene mencionar aquí que clarificar no significa necesariamente reducir la extensión del texto: en ocasiones, para aclararlo es ineludible ampliarlo. De hecho, la VP tiene tres páginas, mientras que la VO tiene solo una.

Algunos informantes han coincidido en algunos aspectos de esta lista de 11 ítems que acabamos de presentar. Los resultados del vaciado de las respuestas muestran que hay tres coincidencias en designar el tono del

documento como un aspecto perjudicial para la comprensión del texto. Por otro lado, dos informantes coinciden en señalar que la ausencia de conectores, la falta de información necesaria y el vocabulario técnico son aspectos que dificultan la claridad de la providencia de apremio.

En la versión definitiva (VD), la mejor valorada, el alumnado percibe únicamente cuatro aspectos oscurecedores:

- | | |
|---|---|
| 1. Aspecto general del documento | 9. Párrafos complejos |
| 2. Tono del documento | 10. Demasiada información en cada oración |
| 3. Demasiada información | 11. Complejidad sintáctica |
| 4. Falta información necesaria | 12. Información ambigua |
| 5. Hay información innecesaria | 13. Vocabulario técnico |
| 6. Hay información imprecisa | 14. Faltas de ortografía |
| 7. No se entienden las instrucciones | 15. Extensión del documento |
| 8. Ausencia de conectores | |

La información excesiva, la información imprecisa, las instrucciones ininteligibles y el vocabulario técnico son aspectos que el proceso de clarificación no ha conseguido subsanar, y su efecto oscurecedor pervive a lo largo de las distintas versiones clarificadas.

Es verdad que, en la versión preliminar, el ítem siete (7. No se entienden las instrucciones) no se percibía como un elemento oscurecedor, y en esta versión, sí. Convendría, por lo tanto, ahondar en la razón de ese cambio perceptivo. Una de las razones de este cambio perceptivo puede tener origen en el fenómeno apuntado por Bayés-Gil (2021), denominado *efecto halo de luz*. Este fenómeno de orden perceptivo ocurre cuando, en un entorno oscuro (un documento complejo, por ejemplo), iluminamos con un rayo luminoso (es decir, aplicamos uno o varios mecanismos de clarificación) una zona. El efecto que produce ese haz de luz es que su contorno inmediato quede relegado a una mayor oscuridad que cuando no estaba iluminada la zona alumbrada o, por otro lado, que queden en evidencia para el usuario zonas que no son tan claras como otras dentro de un mismo texto. En síntesis, iluminar por medio del aclarado algunos puntos de la providencia de

apremio municipal tiene un efecto colateral, y es que haya zonas que se perciban como más claras que otras.

Esta reflexión nos lleva ineludiblemente a analizar las zonas de mayor penumbra del documento. Y, como hemos sugerido antes, hay apartados que se perciben como más difíciles de comprender, lo cual perjudica la percepción de conjunto.

Concretamente, el apartado que se percibe como más oscuro es el que trata sobre el derecho a recurrir o a reclamar, seguido del apartado sobre cómo solicitar un aplazamiento o fraccionamiento de la deuda.

Esta percepción peyorativa del apartado más opaco del documento no cambia en ninguna de las versiones del texto objeto de estudio. Es cierto, sin embargo, que las sucesivas versiones aclaradas valoran el apartado mejor que las anteriores, pero en cualquier caso este apartado no llega a obtener un puntaje de 4 sobre 5. Estamos frente a dos subprocedimientos complejos objetivamente en relación con los demás subprocedimientos que contiene la providencia de apremio municipal. A continuación, presentamos una lista ordenada de más difícil a menos difícil de comprender de los subprocedimientos que hemos identificado dentro de documento objeto de estudio:

Percepción de los subprocedimientos de la providencia de apremio municipal: de más difíciles a menos difíciles de comprender

1. Derecho a recurrir
2. Cómo solicitar el aplazamiento o fraccionamiento de la deuda
3. Cómo y cuándo pagar el importe
4. Solicitar información

4.2. TEST 2, 3 Y 4: TEST DE PERCEPCIÓN POR TAREAS

Los datos que obtenemos a partir de este tipo de test nos aportan información, por ejemplo, de los lugares del documento en los que el informante encuentra información para resolver la tarea que le plantean los test. Hemos observado que, en la VO, los informantes seleccionan información de numerosos apartados del documento para resolver una tarea.

Por tanto, la información relevante en la versión original de la providencia de apremio municipal está dispersa en varios apartados y ello dificulta que los estudiantes localicen la información que necesitan.

En cada una de las versiones aclaradas redujimos la dispersión de la información y la situamos en el lugar que le corresponde para favorecer la consulta. Así, los informantes que seleccionan la información para elaborar la reclamación en la VO la obtienen de cinco de los 6 apartados del documento, aunque de forma más recurrente de los apartados 1 (*Notificación*) y 4 (*Recursos*). En la VP, los estudiantes seleccionan información de 4 de los 7 apartados del texto; en especial, de uno de los apartados, el D, cuyo título es *Derecho a recurrir o reclamar*. Por último, en la VD, el alumnado selecciona información de dos de los apartados, del 1 (la introducción del documento) y del 4 (*Derecho a recurrir*).

Este mismo esquema de dispersión de la información se da en la segunda tarea que planteamos: *pagar la deuda* (test 3). En cambio, hay un mayor grado de dispersión de la información en la tarea *solicitar fraccionar la deuda* (test 4): en la VO los informantes recurren a todos los apartados y en todos ellos seleccionan información que les servirá para su solicitud; en la VP, los informantes recurren a siete de los ocho apartados; en la VD recurren a seis de los ocho.

Entendemos que la escasez de instrucciones para llevar a cabo la solicitud de fraccionamiento de la deuda induce a los alumnos a que sientan la necesidad de completar la información en otros apartados del documento. Es importante insistir, también, en el hecho de que los informantes han considerado en el test 1 que este apartado es el segundo más oscuro de la providencia de apremio municipal.

Estas tres pruebas (test 3, 4 y 5) ofrecen, además, dos datos cuya mención es relevante en el marco de este trabajo de investigación: el primero es que los datos son consistentes con los resultados del test 1, en el sentido de que la información que seleccionan los informantes para recurrir es la que peor califican (3.47, de media, sobre 5) y el apartado que han considerado como más oscuro en el test 1 es justamente el que aborda este derecho. La información que seleccionan para la solicitud de fraccionamiento (4.04) les parece un poco más fácil, mientras que la que tiene que ver con pagar la deuda es la más clara (4.18).

El segundo dato significativo es que la percepción de claridad de la información mejora cuando, por un lado, tratan de comprender el documento con un objetivo o tarea concreta (recurrir, pagar o solicitar un fraccionamiento) y, por otro, valoran únicamente la información que seleccionan para resolver la tarea, y no el conjunto del apartado o del texto.

Esta es la razón por la que en los test 2, 3 y 4 la información se percibe como más clara que cuando no hay una tarea preestablecida y valoran la claridad por apartados o del conjunto del documento.

4.3. COMPRENSIÓN LECTORA

El cuestionario de comprensión ha servido al propósito de conocer si los informantes entendían el contenido de la providencia de apremio en las diferentes versiones (VO, VP y VD). Además, en este cuestionario de comprensión, hemos preguntado a los estudiantes qué opinión tenían sobre los diferentes apartados del texto. Por tanto, estamos frente a un cuestionario de comprensión que incorpora una pregunta de percepción por apartado.

El dato que hemos considerado más llamativo de las respuestas al cuestionario de comprensión es el hecho de que los errores en la comprensión del contenido se concentran en el apartado que trata del derecho a recurrir en todas las versiones de la providencia de apremio municipal.

Este dato es consistente con los datos obtenidos de los test de percepción que hemos presentado en los puntos 4.1 y 4.2. Otro aspecto consistente con los datos de los test 1, 2, 3 y 4 es el hecho de que los errores de comprensión en este apartado se van reduciendo en las versiones clarificadas. Así, en la VO los informantes cometen 6 errores; en la VP, 5; y en la VD, 2. De las cinco preguntas de comprensión del apartado *el derecho a recurrir*, «¿cuántas veces puede recurrir?» es la pregunta que concentra el mayor número de fallos. De 13 respuestas — algunos informantes optan por no contestar a esta pregunta —, hay 6 aciertos: un acierto en la VO; tres, en la VP; y dos en la VD.

Otro contenido que genera confusión en los informantes es el relativo a las consecuencias de no pagar; concretamente, la pregunta «si no paga en los plazos establecidos, ¿cuánto más tendrá que pagar?» concentra un número de desaciertos relevante en las versiones clarificadas (en la VP, dos

de los cinco usuarios responden incorrectamente; en la VD, uno responde mal y dos no contestan). Este dato contrasta con el de la VO, donde en esta pregunta no ha habido fallos, aunque cabe mencionar que dos informantes que han leído esta versión han decidido no responder a la pregunta.

Por último, es importante mencionar que, en las versiones clarificadas, hemos añadido un apartado que no está en la VO. Nos referimos al apartado C (así lo denominamos en la versión preliminar —VP—) o el denominado «Cómo solicitar aplazar o fraccionar el pago» (denominación de este mismo apartado en la versión definitiva —VD—). Hemos añadido este contenido, asesorados por los técnicos que manejan estos documentos, porque la información que contenía la VO era incompleta. No obstante, los datos señalan que la información debe revisarse porque no se comprende bien. Así, las respuestas a la pregunta «¿Cuándo le dicen si han aceptado su solicitud de aplazamiento o fraccionamiento?» son generalmente incorrectas. En realidad, en la VP, de las cinco personas encuestadas, dos no contestan, uno falla y únicamente dos aciertan. En la VD, contestan cuatro de las cinco personas, pero dos de ellas fallan.

Otro dato interesante es que las preguntas de percepción incorporadas en el CC ofrecen valores más altos en cuanto a la percepción que las que aportan los usuarios en el test 1. La razón de esta mejora en la percepción es que las preguntas planteadas en el CC señalan indirectamente la información relevante de cada apartado y ello redundando positivamente en su grado de percepción de claridad. Este dato revela, además, que hay una conexión estrecha entre comprensión y percepción de claridad. En realidad, como BAYÉS-GIL (2023, 2021) ha puesto de manifiesto,

la percepción de claridad es un constructo ligado íntimamente al macrofenómeno de la comprensión, de modo que si favorecemos que el usuario entienda fácilmente un documento estaremos mejorando, simultáneamente, su percepción de claridad.

5. CONCLUSIONES

En este trabajo de investigación hemos examinado los datos de percepción de claridad y comprensión que un grupo de usuarios ha ofrecido sobre un documento administrativo tributario: la providencia de apremio municipal. Como hemos expuesto en el apartado de metodología, hemos obtenido los datos sobre la percepción y la comprensión a través de 4 test de

usuario y 1 cuestionario de comprensión lectora que incorpora, además, una pregunta de percepción por apartado.

Los datos de las distintas pruebas (test y cuestionario de comprensión) han confirmado que, a ojos de los informantes, el documento ha mejorado significativamente. Entendemos que una de las razones de esta mejora es el proceso de clarificación en dos etapas que hemos propuesto. Como hemos mencionado a lo largo de la investigación, esta forma de proceder está en línea con las recomendaciones de la norma ISO 24495-1:2024 de lenguaje claro, recientemente publicada en español. En una primera etapa, hemos propuesto cambios sustanciales, cuyo resultado los informantes han valorado a través de las pruebas y, en paralelo, hemos detectado zonas de penumbra en las que hemos podido incidir en la siguiente etapa del clarificado.

Por otro lado, las percepciones de claridad de conjunto son peores que las percepciones por apartados. De hecho, en las distintas pruebas se pone de manifiesto que algunos apartados del documento pueden obtener percepciones de claridad cercanas al 5 sobre 5 en algunas de las versiones (VO, VP y VD), mientras que la percepción holística o de conjunto llega a un máximo de 4. La razón principal que cabe aducir es que el documento en conjunto se percibe como un complejo de apartados articulados, de modo que es natural esperar que el usuario presuma complejidad, es decir, que obtenga una primera imagen del documento como un texto complicado: incorpora datos, varios subprocedimientos (pagar, solicitar aplazar o fraccionar la deuda, recurrir), consecuencias (incremento de la deuda, embargos de bienes...), normativas (Ley General Tributaria, Reglamento General de Recaudación [RD 939/2005 de 29 de julio] y Real Decreto Legislativo [RDL] 2/22004, etc.) y documentos adjuntos (carta de pago). Además, alguno de estos subprocedimientos, por ejemplo pagar, se percibe como sencillo, mientras que otros, más complejos objetivamente, como el de recurrir, se perciben como difíciles de comprender. Como hemos constatado a partir de los datos analizados, este último contenido (recurrir) es el que se percibe como más oscuro en las distintas versiones del documento.

A partir de los datos de las pruebas de percepción y la de comprensión, podemos sostener que la percepción (de claridad) es un proceso íntimamente ligado al fenómeno de la comprensión del texto. Los datos permiten establecer esta relación porque los resultados de los test y el CC son consistentes, y porque la selección de información relevante por medio de las preguntas de comprensión favorece la percepción de claridad. Sin embargo, es necesario examinar con mayor detenimiento en futuros estudios la rela-

ción entre el proceso de clarificación y el fenómeno de comprensión para poder robustecer empíricamente su correspondencia.

Asimismo, en futuros trabajos que incorporen test de usuario o CC en fases intermedias de un proceso de clarificación, entendemos que sería importante ajustar estas pruebas para que incorporen preguntas orientadas especialmente a mejorar las fases siguientes en lugar de medir únicamente la percepción y la comprensión antes y después de la clarificación.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALAMANY, R. (1984). Les primeres Jornades sobre l'establiment del llenguatge administratiu català. *Revista de Llengua i Dret*, 3, 105-113.

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*. (Tesis de doctorado, Universitat de Barcelona). <https://www.tdx.cat/handle/10803/672521>

BAYÉS-GIL, M. (2023). Aproximación al constructo claridad del texto escrito (CTE). *Sphera Publica*, 2(23), 45-63.

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

CARDONA-ARBELÁEZ, D. A.; RÍO-CORTINA, J. L.; ROMERO-SEVERICHE, A. K. y LORA-GUZMÁN, H. (2019). La curva de aprendizaje y su contribución al desempeño del talento humano en las organizaciones: una revisión teórica. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 10(1), 37-51.

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.

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, Á., y ROSETH, B. (2019). *La importancia de ser claro. Programa de Lenguaje Claro: evidencia en la reducción de la carga administrativa en Colombia*. IDB Working Paper Series.

DA CUNHA, I. (2020). *El discurso del ámbito de la Administración. Una perspectiva lingüística*. Comares.

DA CUNHA, I. (2022). *Lenguaje claro y tecnología en la Administración*. Comares.

DUARTE, C. (1997). Lenguaje administrativo y lenguaje jurídico. *Cuadernos de derecho judicial*, 16, 39-86.

DUARTE, C., y ALAMANY, R. (Eds.). (1984). *Actes del Col•loqui sobre Llengua i Administració: Barcelona, octubre de 1983*. Escola d'Administració Pública Generalitat de Catalunya.

DUARTE, C. (1983). Un profitós Col•loqui sobre Llengua i Administració. *Revista de Llengua i Dret*, (2), 131-135.

FORMENT, M. y MONTOLÍO, E. (en prensa a). *Encuesta sobre comunicación clara en las Administraciones tributarias al personal de atención ciudadana del Organismo de Gestión Tributaria (ORGT) de la Diputació de Barcelona*. Publicaciones de la Diputació de Barcelona.

FORMENT, M. y MONTOLÍO, E. (en prensa b). *Encuesta sobre comunicación clara en las Administraciones tributarias a la población de la provincia de Barcelona*. Publicaciones de la Diputació de Barcelona.

GARCÍA ASENSIO, M. Á., POLANCO MARTÍNEZ, F. y MONTOLÍO DURÁN, 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 SOLÉ (Coord.), *Acicates (nudges), buen gobierno y buena administración: Aportaciones de las ciencias conductuales* (pp. 191-215). Marcial Pons.

GELPÍ, C. (2007). Llenguatge planer a Espanya. *Biblio 3W: Revista bibliogràfica de geografia y ciencias sociales*, 11. <https://www.ub.edu/geocrit/b3w-687.htm>

GUICHOT, E. (2014). *Transparencia y acceso a la información pública en España*. Laboratorio de alternativas.

KIMBLE, J (2012). *Writing for dollars, writing for please*. Carolina Academic Press

MINISTERIO PARA LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. (1990). *Manual de estilo del lenguaje administrativo*. Ministerio para las Administraciones Públicas.

MINISTERIO PARA LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. (2003). *Manual de documentos administrativos*. Tecnos.

MONTOLÍO, E. y TASCÓN, M. (2020). *El derecho a entender. La comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía*. Prodigioso Volcán y Catarata.

MONTOLÍO, E. (2023). La Administración somos todos. Pero ¿nos habla a todos? En C. PASTOR (Dir.), *El español en el mundo 2023. Anuario del Instituto Cervantes* (pp. 247-266). Instituto Cervantes.

PERURENA, L. y MORÁGUEZ, M. (2013). Usabilidad de los sitios Web, los métodos y las técnicas para la evaluación. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 24(2), 176-194.

POBLETE, C. A. y FUENZALIDA, P. (2018). Una mirada al uso de lenguaje claro en el ámbito judicial latinoamericano. *Revista de Llengua i Dret*, 69, 119-138.

PRODIGIOSO VOLCÁN. (2021a). *¿Habla claro la Administración?* Prodigioso Volcán.

PRODIGIOSO VOLCÁN. (2021b). *¿Habla claro la Administración a los públicos vulnerables?* Prodigioso Volcán.

PRODIGIOSO VOLCÁN. (2022). *¿Son claros los trámites digitales?* Prodigioso Volcán.

PRODIGIOSO VOLCÁN. (2023). *¿Entiendes a tu Ayuntamiento?* Prodigioso Volcán.

REIG, A. (2010). Estructura y orden de la información en el discurso administrativo. *Revista española de lingüística aplicada*, 23, 247-266.

UVALLE, R. (2009). Condiciones, procesos y tendencias de la administración pública contemporánea. *Convergencia*, 16(49), 73-102.

VÁZQUEZ BONNE, Y., y SALADRIGAS MEDINA, H. M. (2019). La construcción estratégica del discurso en comunicación: Análisis de un caso de discurso tributario en Cuba. *Question/Cuestión*, 1(64).

ANEXOS

Test de percepción 1

Responda a las siguientes preguntas:

a. ¿Considera claro el documento?

(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

b. ¿Considera que hay algún aspecto del documento que dificulta su comprensión?

(1. Ninguno; 2. Pocos; 3. Algunos; 4. Bastantes; 5. Muchos)

c. Si considera que hay algún aspecto que dificulta la comprensión del documento, ¿cuál o cuáles cree que son? Señale con una cruz todos los aspectos que considere.

- El aspecto general del documento (su apariencia visual)
- La extensión del documento

La información que aporta el conjunto el documento:

- Hay demasiada información
- Falta información necesaria
- Hay información innecesaria
- Hay información ambigua, imprecisa
- No se entienden las instrucciones

La estructura del documento:

- El orden de los apartados no es adecuado
- Los títulos son ambiguos, imprecisos
- Algún apartado en concreto es confuso. Marque cuál(es):
- El vocabulario técnico no se entiende
- Los párrafos son muy cortos

- Los párrafos son muy largos

La complejidad de los párrafos

- Hay muchas oraciones en un mismo párrafo
 - La ausencia de conectores, es decir, palabras que enlazan oraciones o párrafos (por ejemplo: *Sin embargo* y *pero*)
 - La complejidad sintáctica de las oraciones: oraciones largas o con muchas subordinadas
 - Demasiada información en cada oración
 - Información ambigua en cada oración
 - El tono del documento (es decir, si el documento es amable o, por el contrario, distante)
 - Las faltas de ortografía
 - Otros (especifique, por favor)

d. ¿Considera fácil de entender la información contenida en los siguientes apartados?

Apartado⁴ «Introducción»

(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

Apartado «Cuándo y cómo pagar»

(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

Apartado «Cómo solicitar aplazar o fraccionar el pago»

(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

Apartado «Consecuencias de la falta de pago»

(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

4. En cada versión del documento (VO, VP y VD), los apartados del documento tienen denominaciones distintas. Los test se ajustan a cada una de estas denominaciones.

Apartado «Derecho a recurrir»

(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

Apartado «Normas aplicables»

(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

Apartado «Más información»

(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

e. De la información que listamos a continuación, ¿cuál considera que es la más importante? Ordénela de más a menos importante. Para ello, numérela del 1 al 8, donde 1 es el aspecto más importante y 8 el menos importante.

- Carta que introduce el documento
- Importe que tiene que pagar
- Plazos para pagar
- Formas de pago
- Aplazamiento o fraccionamiento de los pagos
- Normativa aplicable al documento
- Cómo reclamar
- Consecuencias de no pagar

f. ¿Añadiría o quitaría algo a este documento para mejorar su claridad?

g. ¿Tiene claro que tiene que hacer después de leer este documento?
¿Puede escribirlo resumidamente?

Test de percepción 2

Por medio de este documento, la Administración le requiere para que pague una deuda con un recargo adicional del 10 %. Usted quiere reclamar porque ya ha pagado la deuda, por lo que no le corresponde ese recargo del 10 %.

1. Subraye qué información del texto va a utilizar para elaborar la reclamación (recurso de reposición).

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)

Test de percepción 3

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

1. Subraye qué información del documento va a utilizar para saber cómo pagar su deuda.

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)

Test de percepción 4

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)

Cuestionario de comprensión lectora

A partir del documento que le hemos facilitado, responda brevemente a las siguientes preguntas:

Apartado⁵ «Introducción»

¿Por qué recibe esta notificación?

¿Quién ha dictado la providencia de apremio?

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

5. Como en el test 1, en cada versión del cuestionario de comprensión hemos ajustado las denominaciones de los apartados de las tres versiones (VO, VP y VD).

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

(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

Apartado «Cuándo y cómo pagar»

Ha recibido este documento el día 14 de febrero, ¿cuándo finaliza el plazo para pagar su deuda?

¿De qué dos maneras puede pagar su deuda?

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

(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

Apartado «Cómo solicitar aplazar o fraccionar el pago»

¿Cualquier contribuyente que recibe esta notificación puede solicitar aplazar o fraccionar su deuda?

¿De qué dos maneras puede solicitar aplazar o fraccionar el pago?

¿Cuándo le comunicarán si su solicitud de aplazamiento o fraccionamiento ha sido aceptada?

Si solicita el pago fraccionado y no le contestan, ¿significa que han aceptado su solicitud o, por el contrario, que no la han aceptado?

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

(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

Apartado «Consecuencias de la falta de pago»

Si no paga en los plazos establecidos, ¿tendrá que pagar más?

Si no paga en los plazos establecidos, exactamente ¿cuánto más tendrá que pagar?

Si no paga en los plazos establecidos, ¿le pueden embargar sus bienes?

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

(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

Apartado «Derecho a recurrir»

¿Cuántas veces puede recurrir?

Si no está de acuerdo con la deuda y toma la decisión de presentar una reclamación,

¿tiene que pagar igualmente el importe de la deuda antes de que se resuelva favorable o

desfavorablemente su recurso?

Si desestiman (es decir, rechazan) su primera reclamación, ¿tiene más opciones de reclamar?

Para interponer un recurso de reposición ¿cuál es el plazo?

Para interponer un recurso contencioso-administrativo ¿cuál es el plazo?

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

(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)

Apartado «Más información»

¿De qué manera puede ponerse en contacto con la Administración si quiere aclarar información del documento que ha recibido?

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

(1. Nada claro; 2. Poco claro; 3. Más o menos claro; 4. Bastante claro; 5. Claro)