

# ESCRITURA DE GÉNEROS TEXTUALES ADMINISTRATIVOS EN EL CONTEXTO ACADÉMICO Y PROFESIONAL ESPAÑOL

WRITING ADMINISTRATIVE TEXTUAL GENRES IN SCHOLARLY AND PROFESSIONAL CONTEXTS IN SPAIN

L'ÉCRITURE DE GENRES TEXTUELS ADMINISTRATIFS DANS LES MILIEUX ACADÉMIQUE ET PROFESSIONNEL À L'ESPAGNE

ESCRITA DE GÊNEROS TEXTUAIS ADMINISTRATIVO NOS CONTEXTOS ACADÊMICO E PROFISSIONAL NA ESPANHA

**Sara Pistola**

Investigadora con contrato predoctoral, Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), Madrid, España.  
spistola@flog.uned.es  
<https://orcid.org/0000-0002-6011-8639>

**Iria da Cunha**

Profesora contratada doctora, UNED, Madrid, España.  
iriad@flog.uned.es  
<https://orcid.org/0000-0002-7707-1574>

Este trabajo se deriva de un contrato de formación predoctoral de personal investigador (FPI), financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación (MCIN), de España, en la convocatoria 2019 del Subprograma Estatal de Formación del Programa Estatal de Promoción del Talento y su Empleabilidad en I+D+i,



## RESUMEN

Los géneros textuales del campo de la administración pueden resultar difíciles de escribir tanto para el alumnado universitario como para el personal de las administraciones públicas, ya que para redactarlos deben tenerse en cuenta unas características lingüísticas concretas que varían en función del género y del receptor. Este artículo recoge los resultados de un estudio empírico sobre la percepción de dos colectivos pertenecientes al ámbito académico y profesional en cuanto a la escritura de géneros textuales del campo de la Administración dirigidos a la ciudadanía. Estos colectivos fueron los estudiantes de una universidad pública española y el personal de una administración local de referencia. Los datos se extraen del análisis cuantitativo de dos encuestas, a las que respondieron más de 2000 personas. El análisis permite identificar que los géneros que se escriben más frecuentemente y los que se perciben como más difíciles de escribir tanto en el contexto académico como en el profesional son el informe, el requerimiento, la resolución, el contrato y el acta. También revela que las dificultades de escritura a las que más frecuentemente se enfrentan los dos colectivos cuando tienen que redactar esos géneros son saber la estructura específica que deben seguir y usar el vocabulario adecuado. Estos hallazgos confirman que tanto los estudiantes como los profesionales de la Administración tienen dificultades a la hora de escribir los géneros textuales propios de su ámbito. Asimismo, sugieren que existe una correspondencia entre el currículum universitario y la práctica profesional en lo que se refiere a la redacción de géneros administrativos.

**Palabras clave:** escritura académica y profesional, géneros textuales, textos administrativos, dificultades de escritura

## ABSTRACT

Textual genres in the field of Administration can be difficult to write for both university students and public administration employees, since they call for spe-

Recibido: 2022-01-12 / Aceptado: 2022-07-08 / Publicado: 2023-09-12

<https://doi.org/10.17533/udea.ikala.348531>

Editora: Doris Correa, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

Derechos patrimoniales, Universidad de Antioquia, 2023. Este artículo se ofrece en acceso abierto de conformidad con los términos de la licencia BY-NC-SA 4.0 International, de Creative Commons.



Íkala, Revista de Lenguaje y Cultura

MEDELLÍN, COLOMBIA, VOL. 28 ISSUE 3 (SEPTEMBER-DECEMBER, 2023), PP. 1-30, ISSN 0123-3432  
[www.udea.edu.co/ikala](http://www.udea.edu.co/ikala)

en el marco del Plan Estatal de Investigación Científica y Técnica y de Innovación 2017-2020 (referencia predoctoral PRE2019-088419). Esta publicación es parte del proyecto de I+D+i, “Un prototipo tecnológico para la redacción en lenguaje claro: incorporación en la administración pública y análisis de su impacto en la ciudadanía (arText\_IMPACT)” (2022-2024) (PDC2022-133935-I00), financiado por MCIN/AEI/10.13039/501100011033/ y la Unión Europea y el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia —NextGeneration EU/PRTR—.

cific linguistic characteristics, which vary according to the genre and the recipient. This article gathers the results of an empirical study examining the perception of writing administrative textual genres for the general public among two groups in the academic and professional fields. The participating groups were made up of students enrolled at a Spanish state university and the staff of a local administration of reference. Data were based on a quantitative analysis of two surveys carried out among over 2000 people. The analysis allowed researchers to identify that the genres most frequently requested and those with which writers struggled the most, in both academic and professional contexts, were: report (*informe*), requisition (*requerimiento*), resolution (*resolución*), agreement (*contrato*) and minute (*acta*). It also revealed that the biggest challenges faced by both sets of people when having to write those genres were: unawareness of the proper structure and lexical choice. These findings confirm that both students and administrative professionals face issues when writing the textual genres specific to their field. Likewise, they suggest that there is some correspondence between university curricula and professional practice in terms of writing administrative genres.

**Keywords:** academic and professional writing, textual genres, administrative texts, writing difficulties

### RÉSUMÉ

Les genres textuels dans le domaine de l'administration peuvent être difficiles à rédiger, tant pour les étudiants universitaires que pour les employés de l'administration publique, car ils requièrent des caractéristiques linguistiques spécifiques, qui varient en fonction du genre et du destinataire. Cet article rassemble les résultats d'une étude empirique portant sur la perception de la rédaction de genres textuels administratifs pour le grand public au sein de deux groupes, l'un universitaire et l'autre professionnel. Les groupes participants étaient composés d'étudiants inscrits dans une université publique espagnole et du personnel d'une administration locale. Les données sont basées sur une analyse quantitative de deux enquêtes menées auprès de plus de 2000 personnes. L'analyse a permis d'identifier plusieurs genres comme étant les plus fréquemment demandés et qui au même temps posaient plus des difficultés aux rédacteurs, dans les contextes académiques et professionnels, à savoir : rapport (*informe*), demande (*requerimiento*), résolution (*resolución*), accord (*contrato*) et procès-verbal (*acta*). L'étude a également révélé que les plus grandes difficultés rencontrées par les deux groupes de personnes lorsqu'ils doivent rédiger ces genres étaient : la méconnaissance de la structure appropriée et le choix lexical. Ces résultats confirment que les étudiants et les professionnels de l'administration sont confrontés à des problèmes lorsqu'ils rédigent les genres textuels spécifiques à leur domaine. De même, ils suggèrent qu'il existe une certaine correspondance entre les programmes universitaires et la pratique professionnelle en termes de rédaction des genres administratifs.

**Mots clés :** écriture académique et professionnelle, genres textuels, textes administratifs, difficultés d'écriture

### RESUMO

Os gêneros textuais no campo da Administração podem ser difíceis de escrever tanto para estudantes universitários quanto para funcionários da administração pública, pois exigem características linguísticas específicas, que variam de acordo com o gênero e o destinatário. Este artigo reúne os resultados de um estudo empírico que examinou a percepção da escrita de gêneros textuais administrativos

para o público em geral em dois grupos das áreas acadêmica e profissional. Os grupos participantes estavam constituídos por alunos matriculados em uma universidade estadual espanhola e funcionários de uma administração local. Os dados basearam-se em uma análise quantitativa de duas pesquisas realizadas com mais de 2.000 pessoas. A análise permitiu identificar vários gêneros como os mais solicitados e com os quais os redatores tiveram mais dificuldades, tanto no contexto acadêmico quanto no profissional, a saber: relatório (*informe*), requisição (*requerimiento*), resolução (*resolución*), acordo (*contrato*) e ata (*acta*). Também revelou que os maiores desafios enfrentados por ambos os grupos de pessoas ao terem de escrever esses gêneros foram: desconhecimento da estrutura adequada e escolha lexical. Esses resultados confirmam que tanto os alunos quanto os profissionais administrativos enfrentam problemas ao escrever os gêneros textuais específicos de sua área. Da mesma forma, sugerem que há alguma correspondência entre os currículos universitários e a prática profissional em termos de redação de gêneros administrativos.

**Palavras chave:** redação acadêmica e profissional, gêneros textuais, textos administrativos, dificuldades de redação

## Introducción

Los textos jurídico-administrativos pueden tener como emisores y receptores a la Administración pública, a la ciudadanía y a los estudiantes de Derecho. Por ejemplo, un particular remite al Ayuntamiento de su ciudad una solicitud de subvención. El Ayuntamiento, tras revisar la solicitud, le responde con una resolución concediéndole la subvención. Asimismo, en el contexto académico, el alumnado universitario de una asignatura de Derecho Administrativo lleva a cabo una tarea en la que debe leer un reglamento sobre subvenciones y escribir una resolución de concesión. Tanto la solicitud como la resolución y el reglamento son ejemplos de géneros textuales prototípicos del ámbito de la Administración. Estos géneros pueden resultar difíciles de escribir, ya que, al tratarse de textos especializados, han de tener unas características muy concretas para ser adecuados (Cabré, 1999): deben seguir una estructura particular, incluir una serie de contenidos concretos, emplear un estilo y una terminología adecuados, y adaptarse al receptor del mensaje, entre otras cuestiones.

En este contexto, Vine-Jara (2020) concluye que es necesario enseñar a escribir en la universidad de modo diferente para los distintos ámbitos especializados. Por este motivo, cobra gran importancia la escritura académica y profesional, que se puede incorporar en la enseñanza universitaria de distintas formas. Por ejemplo, Núñez-Cortés *et al.* (2021) destacan las tutorías de escritura académica para la redacción de textos de cualquier campo de conocimiento. En concreto, en cuanto al contexto jurídico, especialistas como Poblete *et al.* (2020) y Meza *et al.* (2020b) proponen llevar a cabo tareas de redacción de los géneros textuales prototípicos del ámbito como parte de los planes de estudio de grado.

Sin embargo, como señala Ortiz (2011), la escritura académica es un tema de investigación reciente (se desarrolla durante las tres últimas décadas), por lo que este tipo de iniciativas no están ampliamente implementadas en la universidad.

De hecho, en una reciente publicación (Romero y Álvarez, 2019), se pregunta a un grupo de estudiantes de una universidad española si reciben formación sobre escritura académica. Los resultados muestran que la percepción del alumnado es que la formación recibida acerca de este tema es insuficiente e inadecuada.

En el campo del derecho, Carretero (2021, 2023) pone de manifiesto que la enseñanza de la comunicación jurídica es escasa, tanto en la universidad como en la formación posterior de los juristas. Asimismo, Montolío y López afirman, en relación con la carrera judicial, que los estudiantes de Derecho “reciben una escasa o nula formación específica en elaboración de textos” (2008, p. 49). Esto también se puede aplicar al ámbito administrativo, ya que, tal y como dicen las mismas autoras, “la palabra escrita constituye una herramienta fundamental para cualquier profesional del derecho” (2008, p. 34).

Además de difíciles de escribir, los géneros textuales del ámbito de la Administración pueden resultar difíciles de entender tanto para la ciudadanía (España, Defensor del Pueblo, 2017; España, Ministerio de Justicia, 2011) como para el alumnado universitario (España, Ministerio de Justicia, 2011). Esto se debe a que las instituciones públicas tienden a utilizar un lenguaje oscuro y conservador (Aguirre, 2012; Blanco, 1968), que se caracteriza por la utilización de términos y estructuras arcaicos, el uso de construcciones sintácticas complejas, la excesiva longitud de oraciones y párrafos, y la tendencia a la despersonalización, entre otras características lingüísticas (Álvarez, 1995; De Miguel, 2000; España, Ministerio de Administraciones Públicas —MAP—, 1990).

En el caso de la ciudadanía, dos informes recientes en los que se analiza la claridad con la que la Administración pública española se comunica con los ciudadanos (Prodigioso Volcán, 2020) y, en particular, con los colectivos vulnerables (Prodigioso Volcán, 2021) demuestran que los textos administrativos son poco claros. Además, por lo

general, la población tiene escasos conocimientos previos sobre este ámbito de especialidad, lo que dificulta las tareas de lectura y comprensión de los textos (Elena, 2011).

Por lo que se refiere a los estudiantes de Derecho, también observan deficiencias en este tipo de escritos. En este sentido, el 56 % del alumnado encuestado en el informe del Ministerio de Justicia (2011) indica que los profesionales del ámbito jurídico se expresan por escrito de forma inadecuada.

Para revertir esta situación, a lo largo de los últimos años se han llevado a cabo diversas iniciativas. Una de las primeras fue la publicación de manuales de estilo por parte de las instituciones públicas. Las primeras publicaciones en este sentido fueron las del MAP (1990, 1994). Más tarde, se unirían otras instituciones locales y autonómicas, como el Ayuntamiento de Madrid (Sarmiento, 2007) y el Instituto Vasco de Administración Pública (Arakama *et al.*, 2005).

También comienza a adquirir fuerza la corriente del lenguaje claro (*plain language*), que pretende promover el uso de un lenguaje más sencillo por parte de las instituciones públicas. La International Plain Language Federation propone la siguiente definición del término “lenguaje claro”: “A communication is in plain language if its wording, structure, and design are so clear that the intended readers can easily find what they need, understand what they find, and use that information” (s. f.). Asimismo, algunos estudios establecen definiciones de lenguaje claro específicas para el ámbito del derecho. A modo de ejemplo, Meza *et al.* (2020a) señalan que los textos jurídicos escritos en un lenguaje más comprensible garantizan la seguridad jurídica. De igual modo, para Poblete y Soto, los documentos en lenguaje claro suponen “una puerta de entrada a la democracia” (2022, p. 6).

Uno de los primeros trabajos en torno al lenguaje claro en el contexto de la Administración española fue el de Cassany (2005). Sin embargo, es en los últimos años cuando este tipo de

publicaciones se ha hecho más frecuente. En la mayoría de estas obras, se ofrecen recomendaciones para hacer que los textos sean más claros, tanto en el ámbito jurídico en general (Carretero, 2019) como en subámbitos específicos, como el legislativo (Carretero y Fuentes, 2020), el judicial (Jiménez y Sancho, 2021; Montolío, 2019) y el administrativo (Da Cunha y Escobar, 2021; Montolío y Tascón, 2017, 2020). Además, surgen trabajos como el de De Cucco (2020), que plantea incluir en las carreras de Derecho una materia sobre redacción de textos jurídicos, en la que se incluya el lenguaje claro.

En resumen, en los últimos años, se han publicado investigaciones en las que se describen los textos jurídico-administrativos y se pone de manifiesto la necesidad de modernizarlos y de hacerlos más claros. No obstante, la mayoría de estos estudios son de carácter descriptivo, basados en la experiencia del autor o en el análisis de corpus (Calvo, 1980; Castellón, 2000, 2001; Da Cunha, 2020; MAP, 1990, 1994). Los análisis empíricos son menos frecuentes y se centran en el estudio de los textos que la Administración dirige a la ciudadanía desde el punto de vista del receptor, es decir, analizan la percepción que tiene la ciudadanía respecto de la claridad de los textos administrativos (Bayés, 2021; Prodigioso Volcán, 2020, 2021). Además, no tienen como foco del trabajo el concepto de *género textual*, a excepción del trabajo de Da Cunha y Montané (2019) sobre la frecuencia y las dificultades de la escritura de los géneros textuales en los que la ciudadanía se dirige a la Administración.

Asimismo, en la literatura revisada, se pone de manifiesto la necesidad de incluir la redacción de textos jurídico-administrativos en los currículos universitarios. Sin embargo, no se profundiza en cuáles son los géneros textuales más frecuentes y difíciles de escribir para los estudiantes universitarios y los profesionales del ámbito de la Administración, ni tampoco sobre las dificultades de escritura específicas a las que se enfrentan. Estos datos podrían emplearse en la creación de propuestas didácticas para la enseñanza de la escritura

académica y profesional. También se podrían utilizar para desarrollar herramientas de ayuda a la redacción que tengan en cuenta las dificultades de escritura más habituales para estos colectivos.

En este contexto, el objetivo general de esta investigación es profundizar en la percepción de dos colectivos pertenecientes al contexto académico y profesional sobre la redacción de los géneros textuales del ámbito de la Administración dirigidos a la ciudadanía. Para ello, se plantean una serie de objetivos específicos, que son:

1. Establecer cuáles de los géneros textuales redactados por la Administración y dirigidos a la ciudadanía son más frecuentes y difíciles de escribir para los estudiantes universitarios y los profesionales del ámbito de la Administración, e identificar las dificultades de escritura a las que se enfrentan.
2. Estudiar el proceso de enseñanza-aprendizaje de los textos administrativos en el contexto universitario, en cuanto al modo en el que se abordan los géneros textuales en el aula y al interés del alumnado por incorporar la escritura académica en su formación.
3. Determinar la percepción del personal público español sobre la claridad de los textos administrativos que redactan y el nivel de dificultad que supone para la ciudadanía entenderlos, y obtener información acerca de herramientas que podrían mejorar el proceso de escritura de los textos administrativos por parte de profesionales.

Para ello, se propone una metodología en la que se realizan encuestas a dos colectivos relacionados con el ámbito de la Administración española: el alumnado de Derecho Administrativo de una universidad pública, la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), y el personal de una administración local con más empleados públicos de España, el Ayuntamiento de Madrid. Las encuestas incluyen preguntas sobre los objetivos de investigación planteados.

El estudio se organiza en cuatro apartados. En el primero, se presenta el marco teórico de este trabajo. En el segundo, se describe en detalle la población intervenida, las encuestas realizadas y la metodología de análisis de los datos. En el tercero, se analizan los resultados de las encuestas. En el último, se incluyen las principales conclusiones y las líneas de trabajo futuro.

### Marco teórico

En esta investigación, se parte del concepto de *género textual* de Swales (1990) y Van Dijk (1977, 1989). En primer lugar, Swales (1990) afirma que los géneros textuales constituyen estructuras convencionalizadas que emplea una determinada comunidad discursiva para organizar sus intercambios comunicativos. En segundo lugar, para Van Dijk (1977, 1989), los géneros textuales siguen un patrón codificado y convencional (es decir, aceptado por la comunidad discursiva), que identifica con los conceptos de *macroestructura* y *superestructura*. La macroestructura constituye la estructura semántica del texto, en tanto que la superestructura representa la estructura textual formal, es decir, el modo en el que se organiza la información en el texto a través de distintos apartados.

También se tiene en consideración el concepto de *textos especializados* de Cabré (1999). Para esta autora, los textos especializados, como, por ejemplo, los administrativos, se caracterizan por una serie de rasgos lingüísticos que dependen del ámbito especializado y del género textual concreto que se quiera producir. Asimismo, distingue tres niveles de especialización de los textos en función del receptor (nivel alto, medio o bajo). De esta forma, los textos especializados tienen siempre como emisor a un especialista en la materia, y como receptor, a otro especialista (nivel alto), a un estudiante universitario o aprendiz de dicha materia (nivel medio), o a un lego (nivel bajo). Por tanto, existen diferentes niveles de especialización textual mediante los cuales se puede transmitir el conocimiento (Guantiva *et al.*, 2008).

Los textos especializados pueden generar dificultades en la escritura. En esta investigación, se entienden como *dificultades de escritura* aquellas que perciben los emisores de un texto especializado a la hora de redactarlo, teniendo en cuenta sus características prototípicas (como género textual), y la situación en la que se produce y el receptor al que se dirige (vertiente comunicativa). Por lo tanto, este concepto de *dificultad* se puede relacionar con los estudios de percepción. En este sentido, Vine-Jara señala que “la escritura es una actividad compleja, de operaciones interdependientes, fuertemente vinculadas a percepciones sobre el proceso de escritura, así como también a la creencia de autoeficacia de quien escribe” (2020, p. 478). En concreto, nuestro estudio emplea las dificultades de escritura propuestas por Da Cunha y Montané (2019), que tienen que ver con: conocer la estructura prototípica del texto, decidir el contenido que debe incluir, usar un vocabulario adecuado, no cometer faltas de ortografía u otros errores lingüísticos, cohesionar las ideas, encontrar otros textos que sirvan como modelo, utilizar el grado de formalidad adecuado, y determinar quién va a ser el lector y saber dirigirse a él.

Además del emisor especialista en la materia que señala Cabré (1999), Parodi (2015) afirma que los textos especializados se suelen redactar en contextos académicos por los estudiantes universitarios. En este sentido, los movimientos *Writing Across the Discipline* y *Writing in the Disciplines* promueven la incorporación de la escritura académica a los currículos de distintas materias, con el objetivo de aprender a través de la escritura (Bazerman *et al.*, 2016). Los textos que produce el alumnado pueden ser de carácter académico (p. ej., un resumen y un trabajo de fin de grado) o propios de la disciplina concreta (en el caso del derecho administrativo, p. ej., una notificación y un requerimiento).

Por lo tanto, los géneros textuales administrativos dirigidos a la ciudadanía pueden tener como autores, por un lado, al personal de las administraciones públicas y, por otro, al alumnado universitario de

Derecho Administrativo. La principal diferencia es que, cuando el emisor es el personal público, los géneros se redactan en un contexto profesional, mientras que cuando el emisor es el alumnado universitario, los géneros se redactan en un contexto académico.

### Método

En este trabajo se adopta una metodología de investigación cuantitativa. Los datos se obtienen a través de dos encuestas.

### Participantes

Primero, se selecciona la población objeto de estudio. En cuanto al contexto académico, la población es el alumnado matriculado en el Grado en Derecho y en el Grado en Ciencias Jurídicas de las Administraciones Públicas de la UNED, en el curso 2020-2021. Los motivos para seleccionar esta población son:

- Es suficientemente numerosa. Se trata de un grupo notablemente amplio, ya que, en el caso del Grado en Derecho, hay 18 565 estudiantes matriculados en el curso 2020-2021, y en el Grado en Ciencias Jurídicas de las Administraciones Públicas, hay 2775. Los datos sobre matriculación se obtienen en el Portal Estadístico de la universidad (UNED, s. f. 3), administrado por la Oficina de Tratamiento de la Información, y disponible en abierto.
- Es relevante en cuanto a la temática. Los dos grados incorporan asignaturas referentes al derecho administrativo en sus currículos. Los listados de asignaturas del Grado en Ciencias Jurídicas de las Administraciones Públicas y del Grado en Derecho de la UNED se pueden consultar en línea (UNED, s. f. 1, s. f. 2).

En cuanto al contexto profesional, la población seleccionada es el personal público del Ayuntamiento de Madrid. Las razones para seleccionar esta población son:

- Es suficientemente numerosa. El Ayuntamiento de Madrid cuenta en ese momento con un volumen de personal de 27 069 empleados públicos en 2022, según el informe de la Dirección General Planificación de Recursos Humanos del Área de Gobierno de Hacienda y Personal (2023). Además, estos empleados se intercambian textos especializados con los más de 3 000 000 de personas que viven en la ciudad en 2022, según el portal estadístico del Ayuntamiento, que se puede consultar en Madrid (2022).
- Es relevante en cuanto a la temática. El Ayuntamiento muestra un interés notable por mejorar la calidad de sus escritos. En este sentido, ha editado varias publicaciones para mejorar la claridad de los textos que dirige a la ciudadanía (Montolío y Tascón, 2017; Sarmiento, 2007). Además, ha enviado encuestas de satisfacción a usuarios de diversos servicios del Ayuntamiento, en las que incluyen preguntas sobre la claridad de sus textos (Adhara Marketing Tools, 2019; Simple Lógica, 2019). Asimismo, ha colaborado en los informes sobre claridad de los textos administrativos en España de la consultora Prodigioso Volcán (2020, 2021).

Finalmente, contestan a las encuestas 2051 personas, que constituyen la muestra de este estudio. De estas, 1295 corresponden al alumnado de la UNED, y 756, al personal del Ayuntamiento de Madrid. Todas responden al cuestionario de forma anónima y voluntaria. En este sentido, en este trabajo seguimos los estándares éticos de la American Psychological Association (2017) y del Comité de Ética de la Investigación de la UNED (UNED, s. f. 4) para resguardar los derechos de los participantes.

### Instrumento

Para llevar a cabo la investigación, se diseñan dos encuestas; una se dirige al alumnado de la UNED, y la otra, al personal del Ayuntamiento de Madrid. Ambas constan de dos secciones: introducción y

cuestionario. Por un lado, la introducción sirve para ubicar a los destinatarios y presentar el objetivo de la investigación. Por otro lado, el cuestionario incluye preguntas diversas, gracias a las que se obtiene información sobre los objetivos de investigación planteados en este artículo en la “Introducción”.

Para el diseño de los cuestionarios, existe una preferencia por las preguntas de opción múltiple, aunque también se recogen preguntas dicotómicas y politómicas. Las preguntas son cerradas, pero las de opción múltiple incluyen la opción de respuesta “Otros”. Asimismo, en el caso de las preguntas de opción múltiple, las opciones de respuesta son listas predeterminadas de:

- Géneros textuales redactados por la Administración y dirigidos a la ciudadanía. Esta lista, que se compone de 25 géneros, se obtiene de la clasificación de los géneros del ámbito de la Administración elaborada por Pistola y Viñuales (2021).
- Dificultades de redacción. Las ocho dificultades que contiene este listado se extraen del trabajo de Da Cunha y Montané (2019) y Da Cunha (2020).

El cuestionario al alumnado universitario consta de seis preguntas y el que se dirige al personal del Ayuntamiento de Madrid, de nueve. Las dos encuestas completas pueden verse en los dos anexos. En estos, las opciones de respuesta de las preguntas de opción múltiple se marcan con un cuadrado, mientras que las de las preguntas dicotómicas se marcan con un círculo.

Las encuestas se envían a través de los cauces institucionales de cada organismo. En el caso del alumnado universitario, el envío se lleva a cabo por medio del sistema de encuestas institucionalizado de la Universidad, que administra la Oficina de Tratamiento de la Información. En cambio, la encuesta al personal del Ayuntamiento de Madrid es gestionada por la Subdirección General de Calidad y Evaluación, que pertenece a la

Dirección General de Transparencia y Calidad. En ambos casos, el período de respuesta se cierra en dos semanas.

Además de hacerse cargo del envío y de la recogida de datos, las dos instituciones mencionadas participan en el proceso de validación previo de las encuestas. Ambas tienen la oportunidad de aportar mejoras a los cuestionarios en relación con la pertinencia, la redacción y el orden de las preguntas. A modo de ejemplo, la Subdirección General de Calidad y Evaluación del Ayuntamiento de Madrid hace diversas propuestas de mejora, como la incorporación de las preguntas 7, 8 y 9 en la encuesta al personal público (véase Anexo 2). Asimismo, una especialista en derecho administrativo, docente de la universidad en la que se lleva a cabo el estudio, evalúa la validez de los instrumentos. Inicialmente, participa en la elaboración del listado de géneros textuales que se ofrece para responder a varias preguntas de los cuestionarios. También valora la pertinencia, la redacción y el orden de las preguntas. Sus comentarios se tienen en cuenta en la versión final de la encuesta.

Además, en la encuesta al alumnado universitario no es necesario que los estudiantes contesten a todas las preguntas, ya que este es el procedimiento habitual de las encuestas realizadas en la UNED; por lo tanto, el número de estudiantes que responde a cada pregunta es variable. Sin embargo, el personal público sí debe contestar a todas las preguntas de la encuesta; por consiguiente, el número de personas que responde a cada pregunta es invariable. En ambas encuestas, no hay límite máximo de respuestas a las preguntas de opción múltiple. De este modo, los encuestados pueden seleccionar todas las opciones de respuesta que consideren oportuno.

En el caso de la encuesta al alumnado universitario, como no es obligatorio responder a todas las preguntas, la tasa de respuesta varía de una pregunta a otra. Es decir, el alumnado contesta a algunas preguntas más que a otras. En este sentido, Arroyo

y Finkel (2019) mencionan, como una de las principales desventajas de los cuestionarios autorrellenados, la falta de respuesta parcial.

En la Tabla 1, se muestra la tasa de completación del cuestionario o proporción de preguntas contestadas en relación con el total de personas que responden a la encuesta (1295).

**Tabla 1** Tasa de completación del cuestionario al alumnado universitario

Pregunta (n.º)	Personas que contestan (n.º)	Personas que contestan (%)
1	1253	96,76
2	1194	92,2
3	935	72,2
4	824	63,63
5	1162	89,73
6	1295	100

### Análisis de los datos

Para la realización de este estudio se analizan los resultados de todas las preguntas de las encuestas, excepto la pregunta 9 de la encuesta al personal público. Esta pregunta se incluye a petición de la Subdirección General de Calidad y Evaluación del Ayuntamiento de Madrid, para controlar, de forma interna, el grado de participación de las distintas áreas y organismos del Ayuntamiento. En la Tabla 2, se indica la correspondencia entre las preguntas de las encuestas y los objetivos específicos planteados en esta investigación.

**Tabla 2** Correspondencia entre las preguntas de las encuestas y los objetivos específicos del estudio

Objetivo específico	Preguntas al alumnado universitario	Preguntas al personal público
1	3, 4, 5	2, 3, 4
2	1, 2, 6	-
3	-	1, 5, 6, 7, 8

**Resultados**

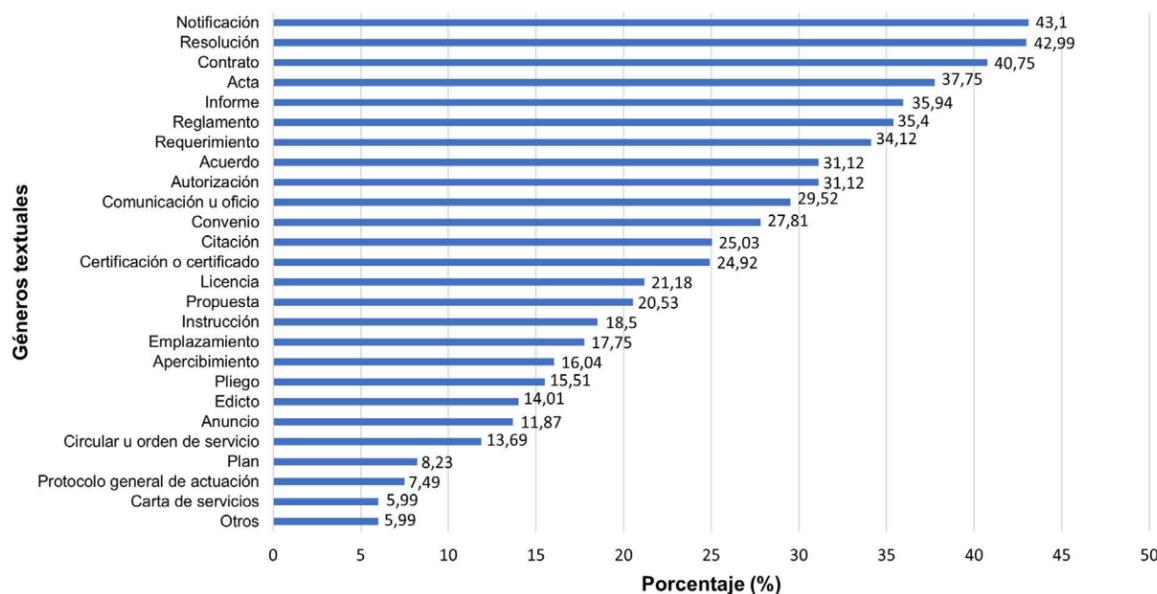
En este apartado se presentan los resultados del trabajo. Primero, se exponen los resultados en torno a los géneros administrativos en el contexto académico. A continuación, se muestran los datos sobre estos géneros en el contexto profesional. Los datos proceden de las encuestas al alumnado universitario y al personal del Ayuntamiento de Madrid descritas anteriormente.

**Los géneros textuales administrativos en el contexto académico**

La Figura 1 presenta los resultados acerca de los géneros textuales dirigidos por la Administración a la ciudadanía, que tiene que escribir el alumnado en el contexto de las asignaturas de Derecho Administrativo. Estos datos se obtienen de la Pregunta 3, a la que responden 935 estudiantes.

Como lo refleja la Figura 1, todos los géneros textuales de la lista ofrecida al alumnado universitario para contestar a la Pregunta 3 obtiene alguna respuesta. Por consiguiente, se deduce que todos esos géneros se tienen que escribir en el contexto de las asignaturas de Derecho Administrativo. Concretamente, los 10 géneros textuales que más se escriben son, en este orden: notificación, resolución, contrato, acta, informe, reglamento, requerimiento, acuerdo, autorización, y comunicación u oficio. Por lo tanto, estos son los géneros textuales administrativos más frecuentes que redacta el estudiantado que contesta a la encuesta en el marco del aula. Sin embargo, el hecho de que esta pregunta sea una de las menos contestadas de la encuesta puede llevar a la conclusión de que parte del alumnado no tiene que escribir con frecuencia géneros del ámbito de la Administración en el aula. De hecho, un número reducido de estudiantes emplea la opción de respuesta “Otros”

**Figura 1** Géneros textuales Administración-ciudadanía que se escriben en las asignaturas de Derecho Administrativo



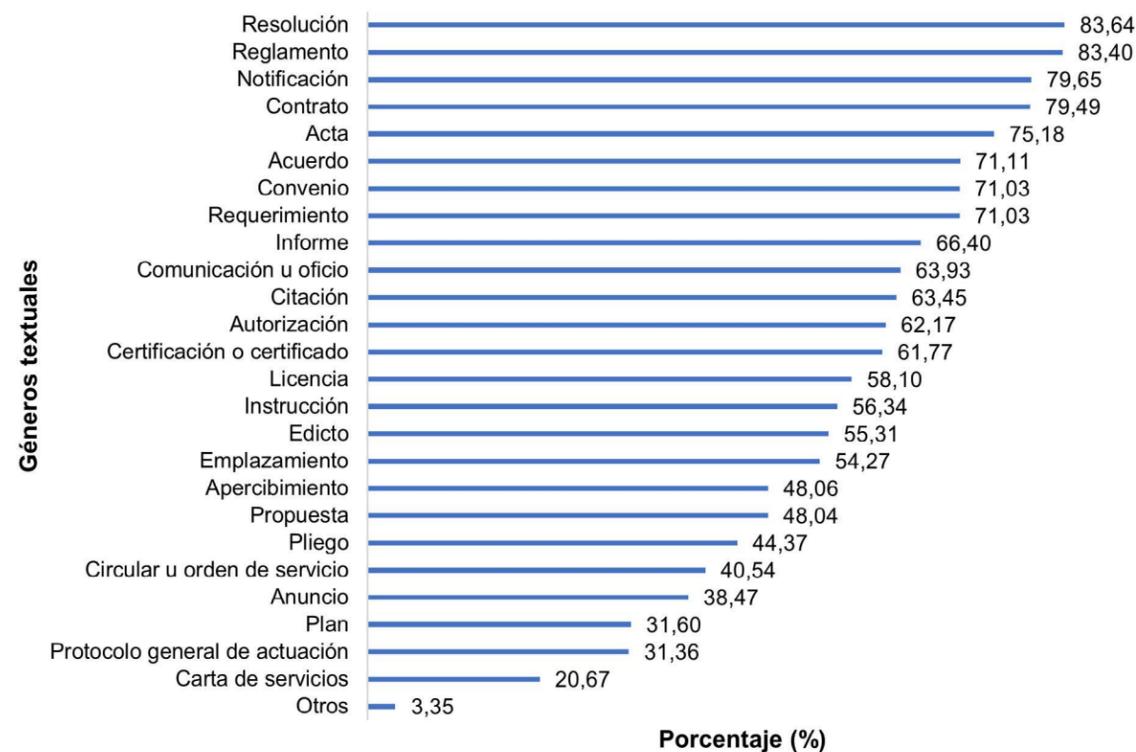
de esta pregunta para indicar que nunca ha tenido que redactar esos géneros en el contexto del aula (el 4,6 %).

En este trabajo, cuando hablamos de los géneros más frecuentes en el contexto académico, nos referimos a aquellos que más se tienen que escribir como parte del trabajo en el aula. No obstante, estos géneros también se trabajan en las asignaturas de Derecho Administrativo de forma teórica. Así lo ponen de manifiesto las Figuras 2 y 3, que muestran los géneros que se mencionan o aparecen en los materiales de las asignaturas de Derecho Administrativo, y los que se abordan con detalle, respectivamente. Estos datos se obtienen de las respuestas del alumnado universitario a las Preguntas 1 y 2 de la encuesta. El número de estudiantes que responde a la Pregunta 1 es 1253, mientras que los que contestan a la Pregunta 2 son 1194.

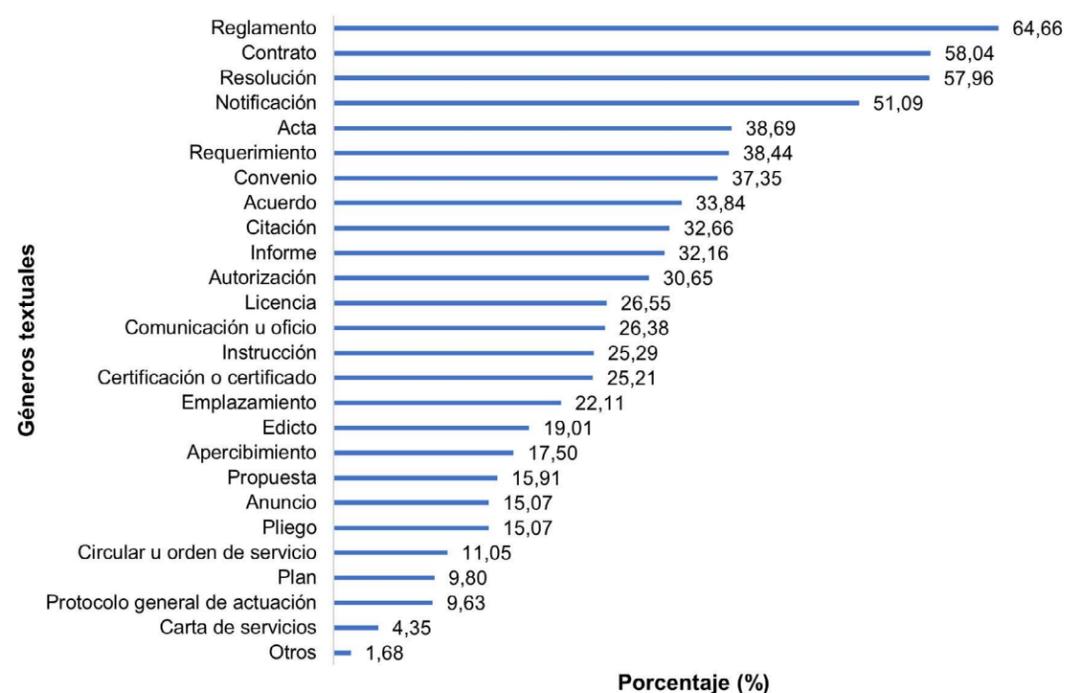
Como se puede observar en estas tres primeras figuras, los porcentajes de respuesta de la Pregunta 3 son menores que los de la Pregunta 1 y la Pregunta 2. En el caso de la frecuencia de escritura, se mueven entre el 45 y el 5 %. No obstante, en cuanto a si los géneros se mencionan y se abordan con detalle, las franjas porcentuales aumentan hasta el 20-85 % y 4-65 %, respectivamente. De esto se deduce que, aunque el alumnado de Derecho Administrativo escribe géneros textuales en el aula, es más frecuente que esos géneros simplemente se mencionen o se aborden con detalle por parte del profesor o de los materiales de la asignatura.

La Figura 4 presenta los resultados de la Pregunta 4 de la encuesta, que busca determinar cuáles son los géneros más difíciles de escribir para el alumnado de Derecho Administrativo de la UNED. El número de estudiantes que responde a esta pregunta es 824.

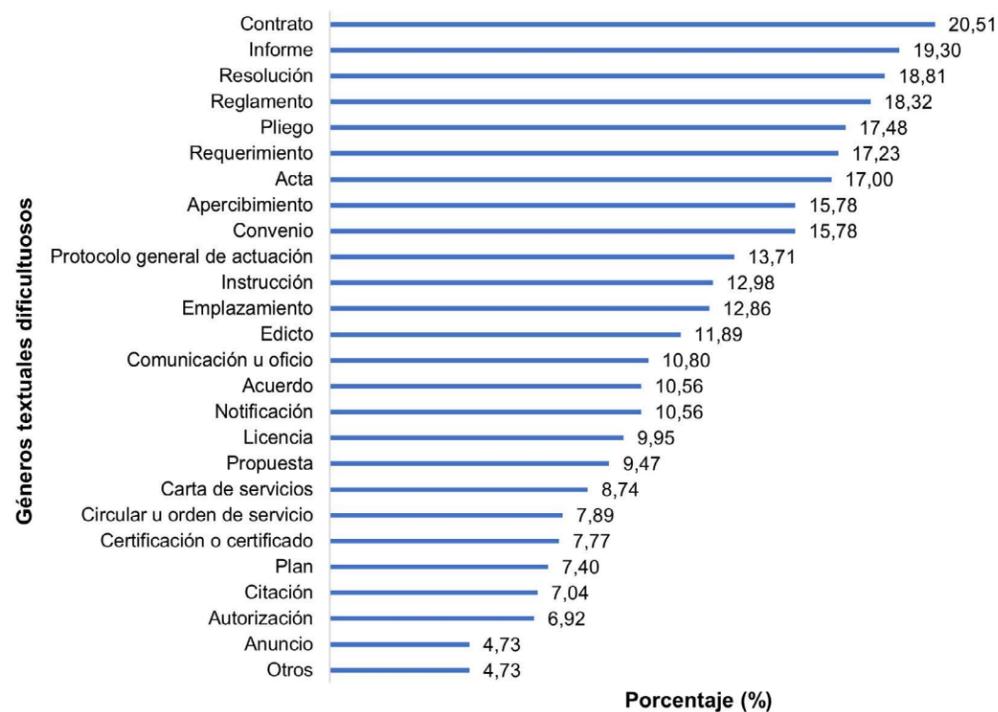
**Figura 2** Géneros textuales Administración-ciudadanía que se mencionan o aparecen en los materiales de las asignaturas de Derecho Administrativo



**Figura 3** Géneros textuales Administración-ciudadanía que se abordan con más detalle en las asignaturas de Derecho Administrativo



**Figura 4** Géneros textuales Administración-ciudadanía que resultan más difíciles de escribir para el alumnado de Derecho Administrativo



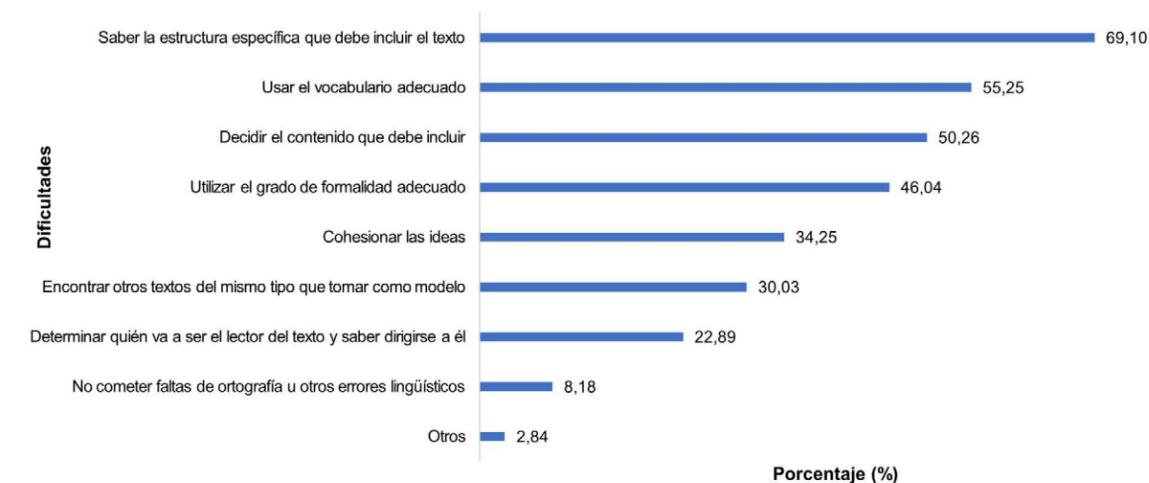
En la Figura 4 se observa que todos los géneros textuales de la lista producen dificultades de escritura al alumnado de Derecho Administrativo que participa en la encuesta. En concreto, los 10 géneros que se consideran más difíciles de escribir por parte de este colectivo son: contrato, informe, resolución, reglamento, pliego, requerimiento, acta, apercibimiento, convenio y protocolo general de actuación. No obstante, hay que tener en cuenta que esta es la pregunta menos contestada de la encuesta, lo que puede significar que parte del alumnado no escribe esta clase de textos con la suficiente frecuencia como para identificar qué género textual juzga más difícil de escribir.

La Figura 5 presenta los resultados de la percepción del alumnado universitario de Derecho Administrativo

en relación con las dificultades de escritura a las que se enfrenta a la hora de escribir textos de este ámbito. Estos datos se extraen de la Pregunta 5, a la que responden 1162 estudiantes.

De los datos de la Figura 5 se deduce que el alumnado se enfrenta a diversas dificultades de escritura a la hora de redactar textos administrativos. En este sentido, la dificultad más destacada tiene que ver con la estructura específica del texto, es decir, los apartados y subapartados que debe incluir. También resultan destacables las dificultades que tienen que ver con el vocabulario, los contenidos, el grado de formalidad, la cohesión de las ideas, la búsqueda de modelos y la consideración del receptor a la hora de redactar el texto. Por el contrario, la dificultad que se percibe como menos frecuente guarda relación con la ortografía.

**Figura 5** Percepción de las dificultades que genera la escritura de los géneros textuales Administración-ciudadanía al alumnado de Derecho Administrativo



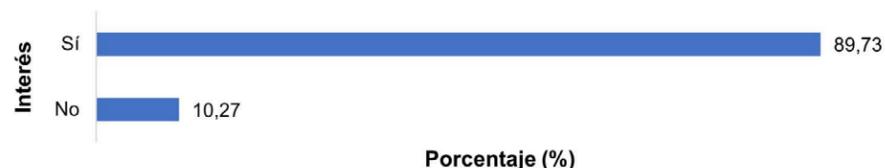
Finalmente, la Figura 6 presenta los resultados acerca del interés del estudiantado en cursar una asignatura o curso universitario sobre escritura académica de los géneros textuales de la Administración. Estos datos se obtienen de las 1295 respuestas del alumnado a la Pregunta 6.

Los resultados reflejados en la Figura 6 son de gran relevancia para la investigación, porque muestran el interés del alumnado universitario en participar

en propuestas didácticas relacionadas con la escritura de textos de su ámbito de especialidad. Este interés se evidencia de dos formas distintas:

- En el número de respuestas a la pregunta: la Pregunta 6 es la que contesta un mayor número de estudiantes, con una tasa de respuesta del 100 %.
- En las respuestas obtenidas: casi el 90 % del alumnado contesta que les gustaría cursar ese tipo de materia o curso.

**Figura 6** Interés del alumnado en cursar una asignatura o curso universitario sobre escritura académica de los géneros textuales de la Administración

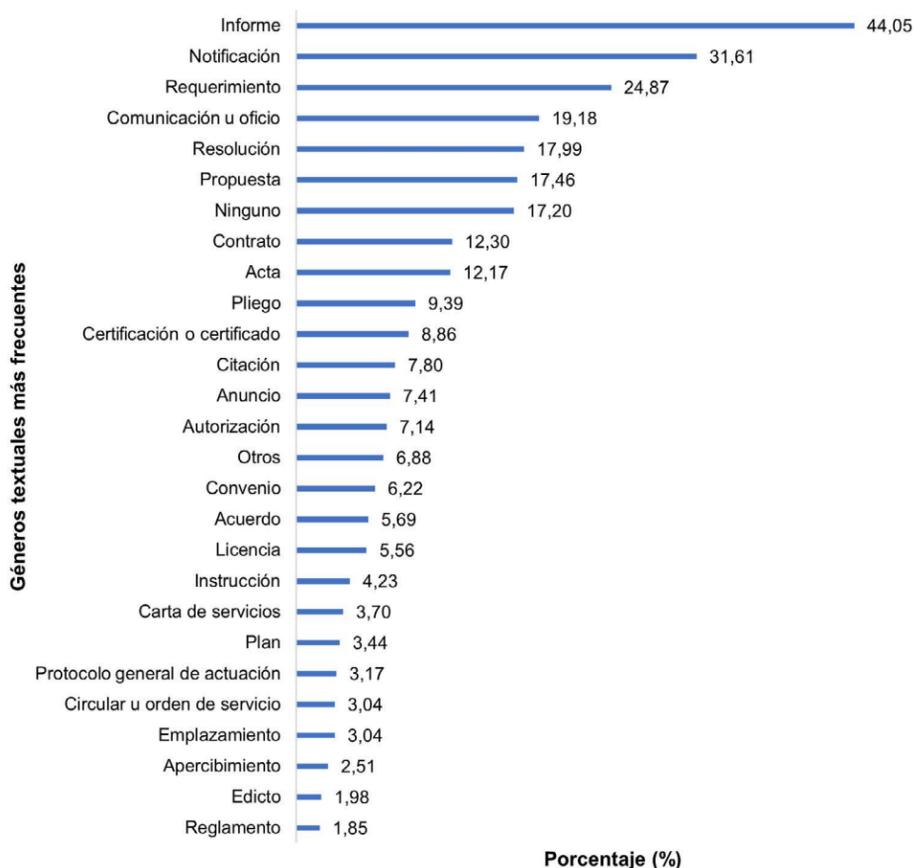


**Los géneros textuales administrativos en el contexto profesional**

La Figura 7 presenta los resultados de la Pregunta 3 de la encuesta al personal del Ayuntamiento de Madrid sobre los géneros textuales dirigidos a la ciudadanía que escriben con más frecuencia. Como lo refleja la Figura 7, todos los géneros administrativos recopilados en Pistola y Viñuales (2021) se utilizan en el Ayuntamiento de Madrid para comunicarse con la ciudadanía. Otro resultado

destacable es que el 17,20 % de las personas encuestadas marca la opción de respuesta “Ninguno”. De esto se deduce que la mayoría del personal del Ayuntamiento (el 82,8 %) utiliza textos para comunicarse con la ciudadanía de forma frecuente. En concreto, los 10 géneros que más se escriben son, en este orden: informe, notificación, requerimiento, comunicación u oficio, resolución, propuesta, contrato, acta, pliego, y certificación o certificado.

**Figura 7** Géneros textuales Administración-ciudadanía que se escriben con más frecuencia en el Ayuntamiento de Madrid



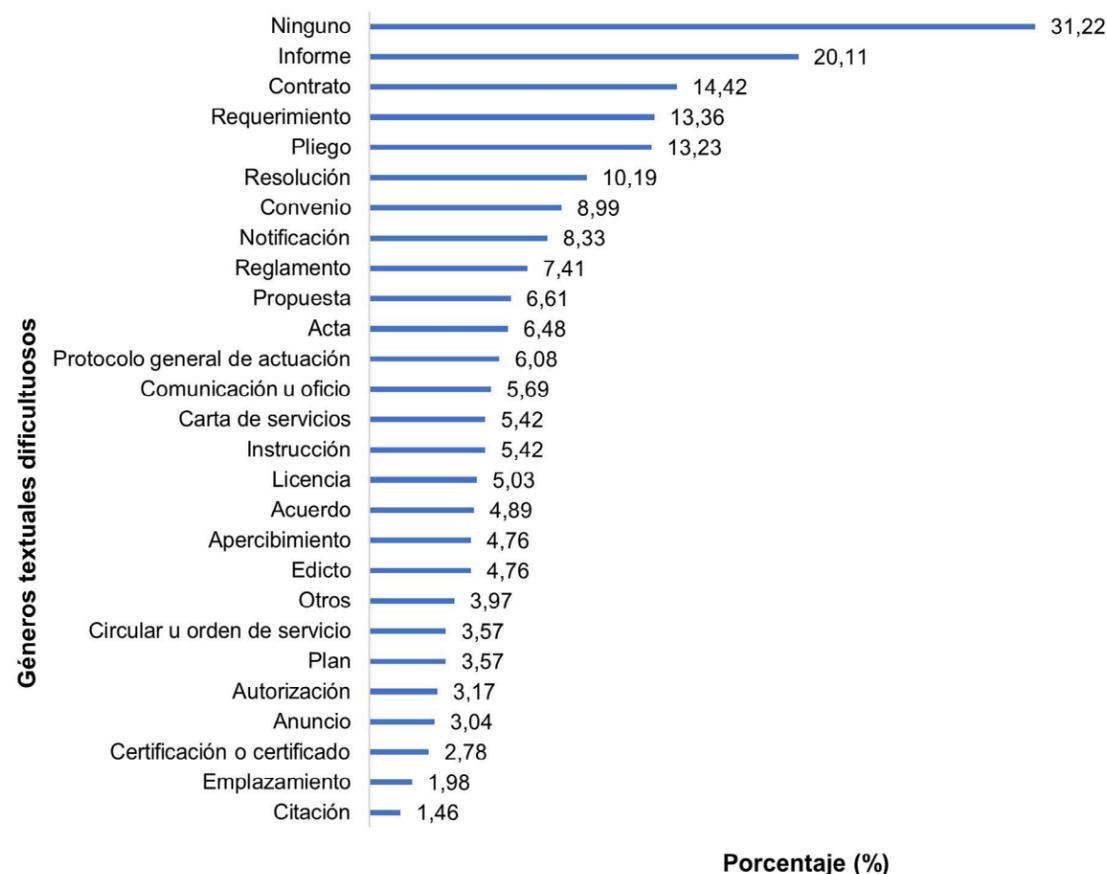
La Figura 8 presenta los resultados acerca de los géneros emitidos por la Administración hacia la ciudadanía más difíciles de escribir para las personas que desempeñan su profesión en el ámbito de la Administración. Los datos se obtienen de las respuestas a la Pregunta 4 de la encuesta.

difíciles de escribir. En particular, los 10 géneros que producen más dificultades de redacción según la percepción del personal público son: informe, contrato, requerimiento, pliego, resolución, convenio, notificación, reglamento, propuesta y acta.

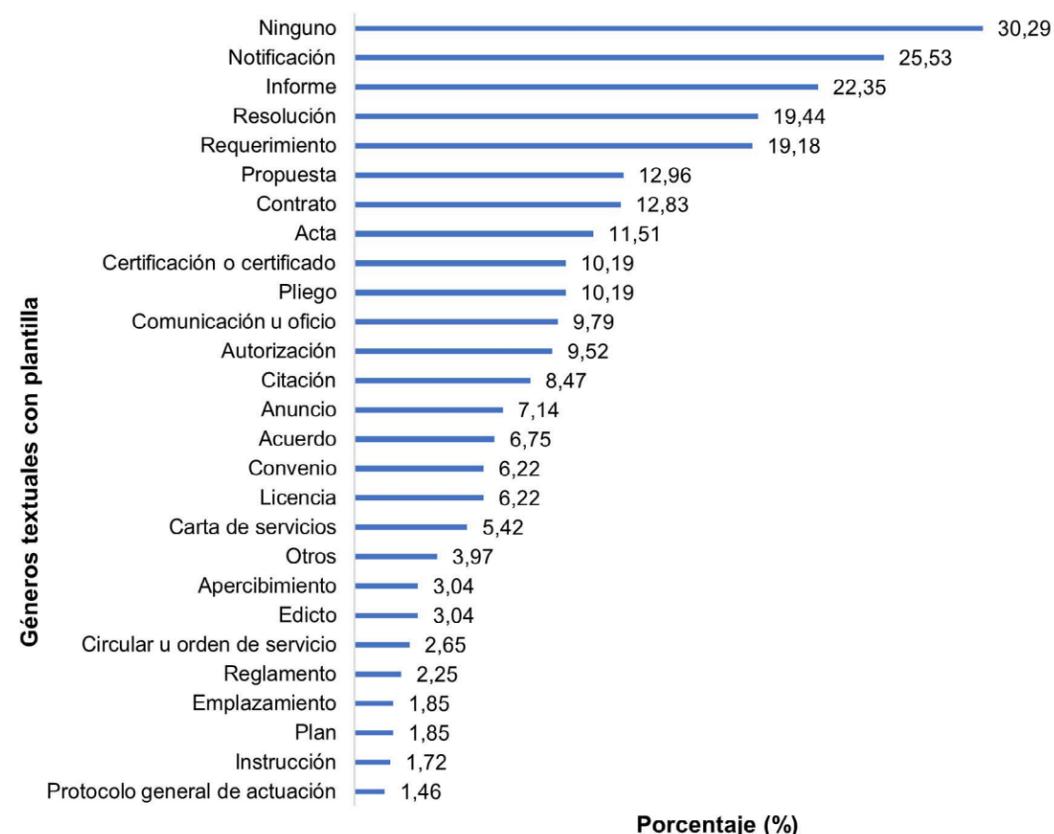
En cuanto a la Figura 8, el resultado más llamativo es que para el 31,22 % del personal del Ayuntamiento de Madrid los textos administrativos no resultan difíciles de escribir. Esto convierte a la opción de respuesta “Ninguno” en la más empleada para responder a esta pregunta. De todas formas, ninguno de los géneros textuales de la lista ofrecida al personal público para contestar a esta pregunta obtiene un 0 % de respuestas. Por lo tanto, se deduce que todos esos géneros resultan

En relación con la dificultad de escritura de los géneros, hay que tener en cuenta que, en el ámbito jurídico-administrativo, el personal de las instituciones suele emplear modelos o plantillas que facilitan la tarea de redacción, sobre todo cuando no es necesario escribir una gran cantidad de texto libre o no estandarizado. La Figura 9 presenta los resultados en torno a los géneros textuales para los cuales se dispone de modelos o plantillas predefinidos en el Ayuntamiento de Madrid. Estos datos se obtienen de la Pregunta 5 de la encuesta.

**Figura 8** Géneros textuales Administración-ciudadanía que resultan más difíciles de escribir para el personal de la Administración



**Figura 9** Géneros textuales Administración-ciudadanía para los que se disponen de modelos o plantillas predefinidos en el Ayuntamiento de Madrid

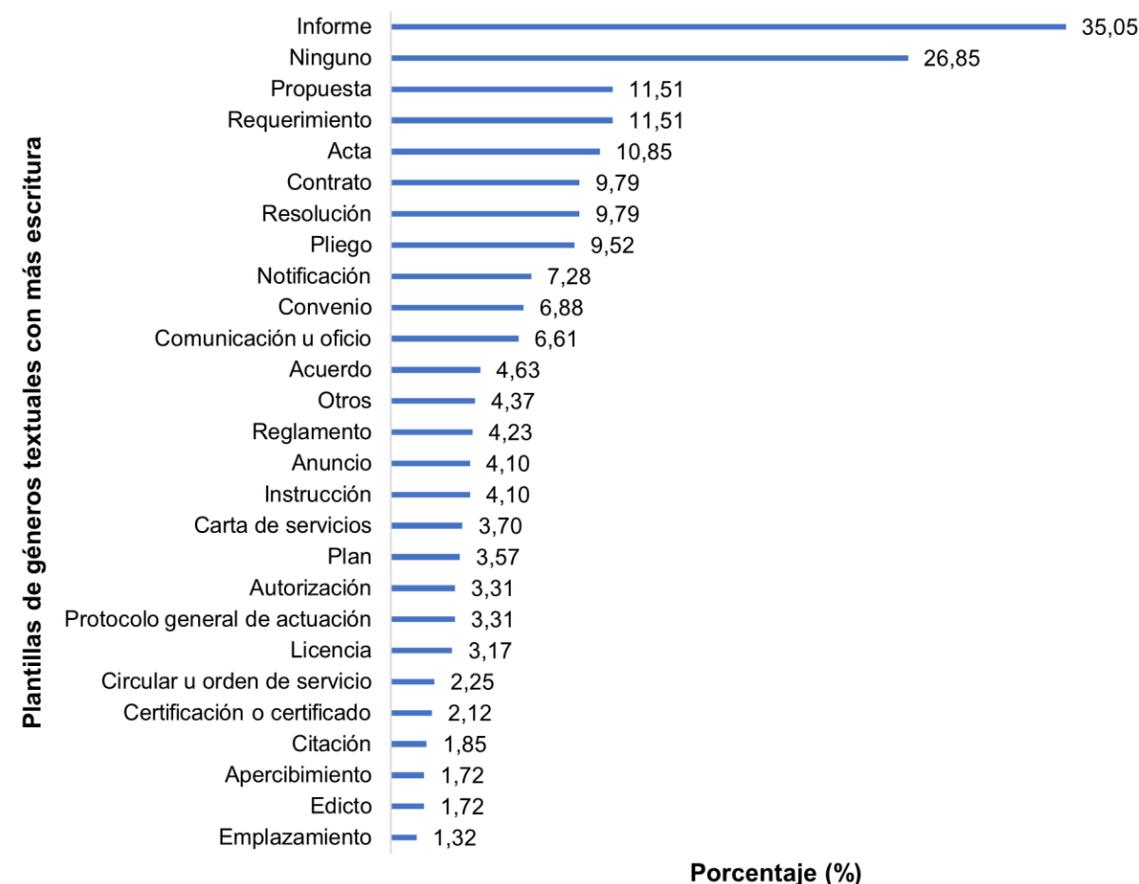


Asimismo, la Figura 10 muestra los modelos o plantillas en los cuales el personal encuestado debe escribir más cantidad de texto a la hora de su elaboración, es decir, más cantidad de contenido creado o no estandarizado. Esta información se extrae de la Pregunta 6 de la encuesta.

De acuerdo con los datos reflejados en la Figura 9, el 30,29% de las personas encuestadas marca la opción “Ninguno”. De esto se deduce que el 69,71 % del personal del Ayuntamiento de Madrid cuenta con modelos o plantillas a su disposición. De hecho, existen modelos o plantillas para todos los géneros de la lista, especialmente para los siguientes: notificación, informe, resolución, requerimiento, propuesta, contrato, acta, certificación o certificado, pliego, y comunicación u oficio.

Sin embargo, en la Figura 10 se observa que el 26,85 % marca la opción de respuesta “Ninguno”, lo que significa que el 73,15 % del personal del Ayuntamiento dispone de modelos o plantillas en los que se requiere texto libre. Por lo tanto, el emisor del texto debe hacer igualmente un esfuerzo de escritura que puede ocasionar dificultades. El género textual con más texto libre en modelos o plantillas es el informe, con una diferencia de más de un 20 % con respecto a la propuesta, que ocupa la segunda posición. En concreto, los 10 modelos o plantillas que requieren que se escriba más cantidad de texto a la hora de su elaboración son los de los géneros siguientes: informe, propuesta, requerimiento, acta, contrato, resolución, pliego, notificación, convenio, y comunicación u oficio.

**Figura 10** Modelos o plantillas de los géneros textuales Administración-ciudadanía en los que se escribe más cantidad de texto libre



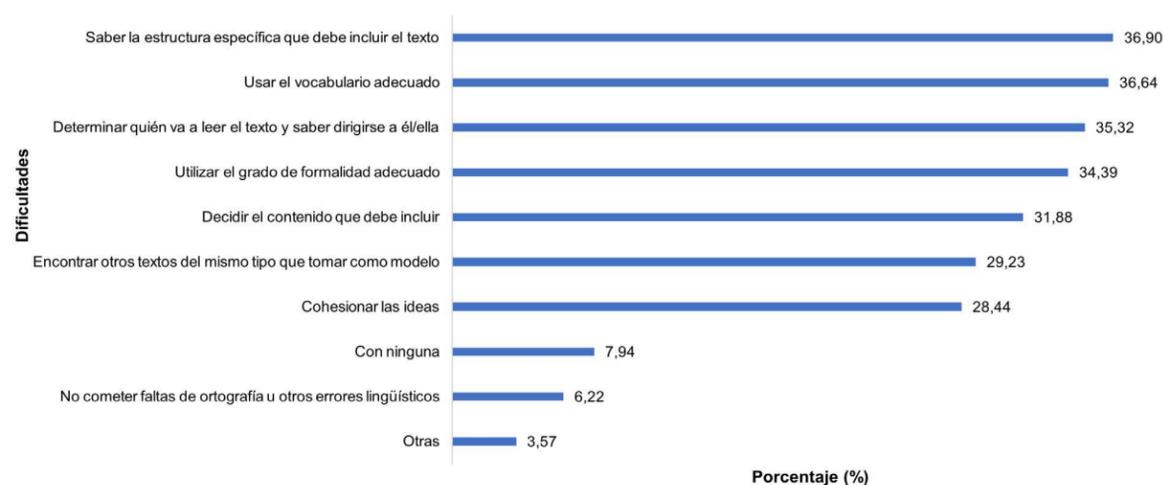
La Figura 11 presenta los resultados sobre la percepción del personal del Ayuntamiento de Madrid en relación con las dificultades de escritura a las que se enfrenta cuando tiene que escribir textos dirigidos a la ciudadanía. Estos resultados se obtienen de la Pregunta 2 de la encuesta.

Como se observa en la Figura 11, el personal del Ayuntamiento de Madrid se enfrenta a dificultades de escritura muy diversas a la hora de redactar los textos que dirige a la ciudadanía. Entre el 28,44 y el 36,90 % de las personas encuestadas selecciona siete de las nueve dificultades que se presentan, en concreto, aquellas relacionadas con la estructura del texto, el vocabulario, la consideración del receptor, el grado de formalidad, los contenidos,

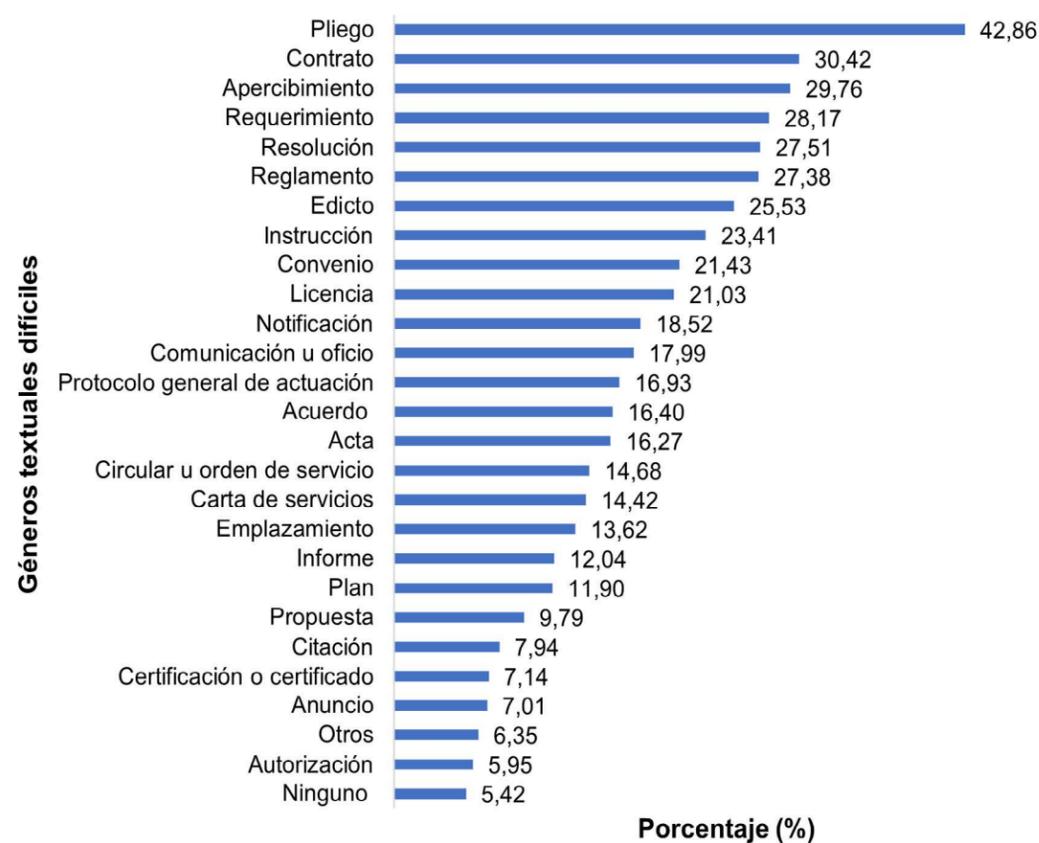
la búsqueda de modelos y la cohesión de las ideas. Asimismo, en un porcentaje mucho menor, el personal del Ayuntamiento se enfrenta a la dificultad de no cometer faltas de ortografía u otros errores lingüísticos.

En general, la gran mayoría de los empleados del Ayuntamiento de Madrid tiene dificultades a la hora de redactar los textos que dirige a la ciudadanía. En concreto, el 92,06 % se encuentra con alguna dificultad, frente al 7,94 % que marca la opción “Con ninguna”. Estos datos contrastan con los obtenidos en la Pregunta 4, que muestra que al 31,22 % del personal del Ayuntamiento los textos administrativos no le resultan difíciles de escribir.

**Figura 11** Percepción de las dificultades que genera la escritura de los géneros textuales Administración-ciudadanía al personal del Ayuntamiento de Madrid



**Figura 12** Percepción del personal público sobre los géneros administrativos más difíciles de entender para la ciudadanía



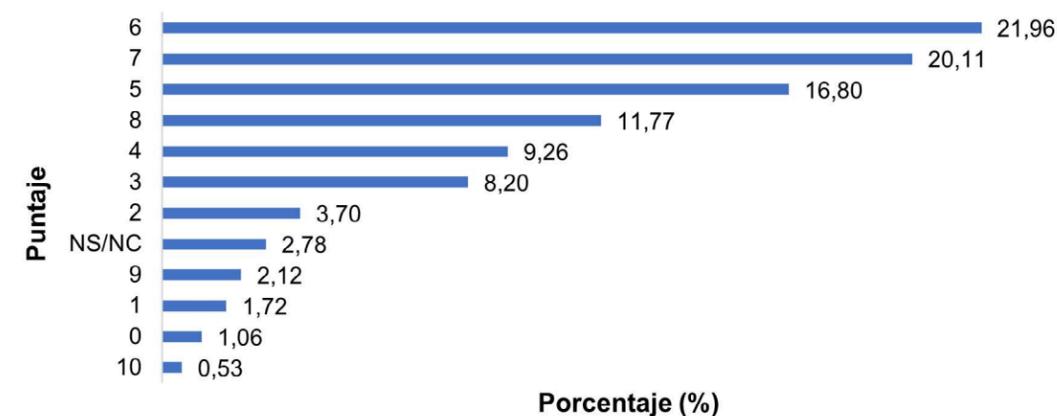
La Figura 12 presenta los resultados referentes a la percepción del personal público sobre los géneros textuales administrativos que resultan más difíciles de entender para la ciudadanía. Estos resultados se obtienen de la Pregunta 1 de la encuesta. Asimismo, la Figura 13 muestra las puntuaciones otorgadas por el personal del Ayuntamiento a los documentos que dirigen a la ciudadanía en cuanto al nivel de claridad y comprensión. Los resultados se extraen de la Pregunta 7 de la encuesta. Ambos elementos gráficos nos aportan una visión general de la percepción del personal público acerca de la claridad y la comprensibilidad de los textos que dirigen a la ciudadanía.

El principal resultado que se extrae del análisis de la Figura 12 es que la gran mayoría del personal

público considera que los géneros textuales del ámbito de la Administración resultan difíciles de entender para la ciudadanía. Esta es la posición defendida por el 94,58 % de las personas encuestadas, que no marcan la opción de respuesta "Ninguno". Asimismo, se determinan los 10 géneros administrativos más difíciles de entender para la ciudadanía según el punto de vista del personal público: pliego, contrato, apercibimiento, requerimiento, resolución, reglamento, edicto, instrucción, convenio y licencia.

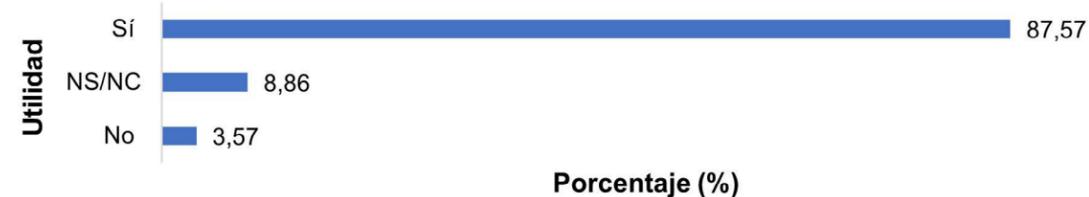
En cuanto a la Figura 13, la puntuación por la que opta un mayor número de personas encuestadas es el 6, seguida del 7 y el 5, respectivamente. En cambio, las puntuaciones seleccionadas por un porcentaje menor del personal son las que se

**Figura 13** Puntuación al nivel de claridad y comprensión de los documentos administrativos otorgadas por el personal de la Administración.



NS/NC: No sabe, no contesta.

**Figura 14** Utilidad para el personal público de una herramienta basada en el lenguaje claro.



NS/NC: No sabe, no contesta.

encuentran a los extremos. Por lo tanto, el personal del Ayuntamiento de Madrid puntúa la claridad y la comprensión de los documentos que se envían a la ciudadanía con una media de 5,61 puntos.

Finalmente, la Figura 14 ofrece los resultados sobre la percepción del personal de la Administración acerca de la utilidad de una herramienta basada en el lenguaje claro. Estos resultados se obtienen de la Pregunta 8 de la encuesta. Como se puede observar, la mayoría del personal del Ayuntamiento de Madrid considera que una herramienta de apoyo basada en lenguaje claro puede ayudarle en su trabajo.

Las respuestas a la opción “Otros” de las preguntas de la encuesta al personal del Ayuntamiento de Madrid que aportan información más relevante para este estudio son aquellas que tienen que ver con los modelos o plantillas. En la opción “Otros” de la Pregunta 5, dos de las personas encuestadas señalan que los modelos o plantillas que utilizan no se los ha proporcionado el Ayuntamiento, sino que los han elaborado ellos mismos. Otras cuatro personas indican que no disponen de modelos o plantillas actualizados, pero utilizan, en su lugar, textos o modelos antiguos no validados. Asimismo, tres empleados del Ayuntamiento muestran su disconformidad con los modelos existentes y los califican como “básicos” o “engorrosos”. De esta forma, se podrían estar perpetuando prácticas de escritura poco clara como las que se mencionan en la “Introducción”.

## Conclusiones

El objetivo de este trabajo era profundizar en el estudio de los géneros textuales del ámbito de la Administración que se escriben en el contexto académico y profesional, para lo que se realizaron dos encuestas. Los resultados nos han permitido obtener información sobre la percepción del alumnado universitario y el personal público en cuanto a distintas cuestiones.

Una de esas cuestiones es la frecuencia y la dificultad de escritura de los géneros textuales administrativos. Como se ha podido observar, hay algunos textos frecuentes y difíciles de escribir

tanto para los alumnos como para los profesionales del ámbito de la Administración encuestados. Estos géneros son el informe, el requerimiento, la resolución, el contrato y el acta. Por un lado, esto muestra que algunos de los textos que más se escriben en el aula universitaria son también los que más van a tener que redactar el alumnado en su futuro profesional como personal administrativo. De esto se deduce que existe cierta correspondencia entre el currículo de los estudios universitarios de Derecho Administrativo y la práctica profesional de esta disciplina.

Por otro lado, el hecho de que existan coincidencias entre los géneros que se perciben como más difíciles de redactar por alumnado y personal público puede ser un indicador de la necesidad de incorporar la escritura académica de textos administrativos en la enseñanza universitaria.

Otro resultado de la investigación que refuerza la idea anterior es que los géneros textuales se abordan más habitualmente de forma teórica que de manera práctica (mediante tareas de redacción). Este resultado va en la línea de lo expuesto por Romero y Álvarez (2019), que señalan que la percepción del alumnado es que la formación recibida sobre escritura académica es insuficiente e inadecuada. También corrobora las afirmaciones de Montolío y López (2008) y Carretero (2021, 2023) acerca de que los cursos y la asignaturas sobre redacción académica y jurídica todavía son infrecuentes en los estudios en Derecho de las universidades españolas. Todo esto a pesar de que, como muestran los resultados de nuestra investigación, gran parte del alumnado estaría interesado en cursar una asignatura o cursos universitarios relacionados con la escritura académica de textos de la Administración.

Los resultados también muestran que tanto el alumnado universitario como el personal del Ayuntamiento se enfrentan a múltiples dificultades de escritura a la hora de escribir los textos redactados por la Administración y dirigidos a la ciudadanía. Además, en ambos casos, coincide

la dificultad más frecuente (saber la estructura específica que debe incluir el texto) y la menos frecuente (no cometer faltas de ortografía u otros errores lingüísticos). Por lo tanto, se observa que la principal dificultad de escritura para ambos colectivos tiene que ver con el concepto de *superestructura* de Van Dijk (1977, 1989). Este resultado es especialmente llamativo en el caso del personal público, ya que se ha visto que mayoritariamente dispone de modelos o plantillas en los que se especifican los apartados de los textos. Sin embargo, también se observa que más del 70 % de los modelos o plantillas requieren que el profesional escriba texto libre o no estandarizado. Por lo tanto, el uso de estas herramientas no impide que al personal del Ayuntamiento le puedan surgir dificultades de escritura.

En el caso del alumnado universitario, el estudio de Ahern y Hernando (2020) sugiere que las dificultades de alfabetización académica pueden surgir de la ausencia de conocimientos explícitos sobre los géneros discursivos. Asimismo, se corrobora que el tema ortográfico está mucho más superado que el resto de las dificultades lingüísticas, tanto en el contexto académico como en el profesional.

Otra de las cuestiones que ha arrojado datos relevantes en esta investigación se refiere a la claridad de los textos administrativos dirigidos a la ciudadanía. En este sentido, los resultados de nuestra investigación van en la línea de estudios previos en la materia, en los que se establece que los textos administrativos tienden a utilizar un lenguaje poco claro. Dichos estudios se centran generalmente en el punto de vista de la ciudadanía (España, Defensor del Pueblo, 2017; España, Ministerio de Justicia, 2011) o en el análisis de corpus (Prodigioso Volcán, 2020, 2021). En cambio, este trabajo aborda la claridad de los textos administrativos desde una nueva perspectiva, la del personal institucional. También cabe destacar que casi el 90 % del personal encuestado considera que una herramienta de apoyo basada en lenguaje claro puede ayudarle en su trabajo.

En conclusión, esta investigación nos ha permitido conocer más en profundidad la percepción de dos colectivos en torno a la redacción de los textos administrativos dirigidos a la ciudadanía. Uno de ellos se encuentra en una etapa de formación y el otro emplea los textos como parte de su actividad profesional. Este trabajo se puede considerar novedoso, ya que ninguno de los estudios empíricos previos acerca de los textos que la Administración dirige a la ciudadanía aporta información sobre la frecuencia de escritura y la percepción de dificultad del redactor, entre otras cuestiones.

Los resultados obtenidos pueden resultar útiles tanto al profesorado universitario de Derecho y de redacción jurídica, como al alumnado y el personal público. Por ejemplo, se pueden emplear para diseñar estrategias de comunicación, manuales de estilo, planes de formación en materia de transparencia y lenguaje claro, etc., en el marco de las distintas administraciones públicas españolas. También podrían utilizarse para actualizar los planes de estudio de las universidades españolas en lo que se refiere a redacción académica y uso del lenguaje claro. Además, este trabajo tiene un valor social, ya que si los textos administrativos están mejor estructurados y son más claros, la ciudadanía podrá entenderlos mejor y, en consecuencia, tendrá la capacidad para defender sus derechos y cumplir con sus obligaciones.

En nuestro caso, hemos empleado los datos obtenidos en esta investigación para diseñar una herramienta tecnológica que ayuda a estructurar, redactar y revisar géneros textuales del ámbito de la Administración en español. Se trata del sistema arText, un redactor asistido en línea disponible de forma gratuita en Iria da Cunha, UNED (s. f.). Este sistema se desarrolla en la UNED en el marco de una investigación interdisciplinar cuyos últimos avances se detallan en Da Cunha (2022). En concreto, los resultados de este estudio se han empleado para seleccionar los cinco géneros dirigidos a la ciudadanía que permite redactar el sistema (Pistola, 2022).

En cuanto a las líneas de trabajo futuro, esperamos utilizar estos resultados para diseñar una propuesta didáctica de escritura académica que se focalice en aquellos géneros más frecuentes y difíciles de escribir para el alumnado de Derecho Administrativo. Nos parece una iniciativa interesante, ya que en estudios previos relacionados con otros ámbitos especializados, se han llevado a cabo propuestas didácticas similares con resultados positivos desde el punto de vista gramatical y textual en el caso del inglés (Martínez, 2015). Asimismo, García Parejo y Blanco Fernández (2020) concluyen que un análisis explícito de los géneros favorece que los estudiantes mejoren sus competencias discursivas académicas y profesionales. En el mismo sentido, se ha demostrado que la escritura de géneros textuales sirve para vehicular conocimientos sobre la temática y ayuda al alumnado de ámbitos especializados a integrarse en la comunidad discursiva de su futura profesión (Moreno, 2019).

Asimismo, nos gustaría determinar la calidad de los textos producidos por estudiantes universitarios y personal público en relación con las dificultades de redacción que se señalan en esta investigación. Para ello, habría que compilar un corpus de textos administrativos escritos por estos colectivos y evaluar su estructura y contenidos, el vocabulario utilizado, la ortografía, entre otras cuestiones que se establezcan.

Como limitaciones del estudio, se podrían señalar las propias de las encuestas autorrellenadas a través de internet (Arroyo y Finkel, 2019), como la falta de respuesta parcial, que en nuestra investigación se produce en relación con la encuesta al alumnado. Aun así, hay que destacar el elevado número de personas que han participado en las encuestas a pesar de ser voluntarias. También se podría señalar como limitación el hecho de que la muestra se constituye por personas voluntarias autoseleccionadas, que pueden estar particularmente interesadas en la temática del estudio. Sin embargo, los participantes pertenecen a un grupo de población seleccionado previamente que es relevante para la investigación, lo que contribuye a la validez de la muestra.

## Agradecimientos

Agradecemos su colaboración en la revisión y envío de las encuestas a Blanca Esther López Cambra, Rubén Bermejo Apellaniz y José Ignacio Becerril Polo (Subdirección General de Calidad y Evaluación, Dirección General de Transparencia y Calidad, Ayuntamiento de Madrid); a Enrique Moreno González (Director de la Oficina de Tratamiento de la Información, UNED); y a Susana Viñuales-Ferreiro (profesora contratada doctora del Departamento de Derecho Administrativo, Facultad de Derecho, UNED).

## Referencias

- Adhara Marketing Tools. (2019). *Resultados de los estudios de satisfacción 2019 Atención a la ciudadanía*. Dirección General de Atención a la Ciudadanía Líneamadrid. Área delegada de coordinación territorial, transparencia y participación ciudadana, vicealcaldía. Ayuntamiento de Madrid. [https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/Observatorio\\_Ciudad/06\\_S\\_Percepcion/SPCEstudiosSectoriales/ARelacionCiudadania/ficheros/Informe\\_de\\_Resultados\\_2019\\_024\\_ESU.pdf](https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/Observatorio_Ciudad/06_S_Percepcion/SPCEstudiosSectoriales/ARelacionCiudadania/ficheros/Informe_de_Resultados_2019_024_ESU.pdf)
- Aguirre, B. (2012). *Aprendizaje y enseñanza de español con fines específicos. Comunicación en ámbitos académicos y profesionales*. SGEL.
- Ahern, A. y Hernando, A. (2020). Los trabajos de fin de grado en español y en inglés. Retos, y un intento de mejora, de la alfabetización académica en formación inicial de profesorado. *Tendencias Pedagógicas*, (36), 9-24. <https://doi.org/10.15366/tp2020.36.02>
- Álvarez, M. (1995). *Tipos de escrito III: epistolar, administrativo y jurídico*. Arco Libros, s. l.
- American Psychological Association. (2017). *Ethical principles of psychologist and code of conduct*. <https://www.apa.org/ethics/code>
- Arakama, J. M., Arrieta, A., Lozano, J., Robles, J. y Urrutia, R. M. (2005). *Libro de estilo del IVAP*. Instituto Vasco de Administración Pública. [https://www.ivap.euskadi.eus/contenidos/informacion/euskalduntze\\_argit/eu\\_def/adjuntos/libro\\_estilo.pdf](https://www.ivap.euskadi.eus/contenidos/informacion/euskalduntze_argit/eu_def/adjuntos/libro_estilo.pdf)
- Arroyo, M. y Finkel, L. (2019). Encuestas por Internet y nuevos procedimientos muestrales. *Panorama Social*, (30), 41-53. [https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS\\_PS/030art04.pdf](https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS_PS/030art04.pdf)

- Bayés, 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 doctoral, Universitat de Barcelona]. Dipòsit Digital de la Universitat de Barcelona. <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/180351>
- Bazerman, C., Little, J., Bethel, L., Chavkin, T., Fouquette, D. y Garufis J. (2016). *Escribir a través del currículum. Una guía de referencia* (edición en español editada por F. Navarro). Universidad Nacional de Córdoba.
- Blanco, L. (1968). Reflexiones sobre el lenguaje administrativo. *Documentación Administrativa*, (122), 73-88. <https://revistasonline.inap.es/index.php/DA/article/view/3125>
- Cabré, M. T. (1999). *La terminología: representación y comunicación. Elementos para una teoría de base comunicativa y otros artículos*. Institut de Lingüística Aplicada, Universitat Pompeu Fabra.
- Calvo, L. (1980). *Introducción al estudio del lenguaje administrativo. Gramática y textos*. Editorial Gredos.
- Carretero, C. (2019). *Comunicación para juristas*. Tirant lo Blanch.
- Carretero, C. (2021). La expresión clara del Derecho: de la teoría a la práctica. En M. D. Madrid (Dir.), *El jurista y el reto de un derecho comprensible para todos* (pp. 11-44). Reus.
- Carretero, C. (2023). La comunicación clara como innovación en los estudios y profesiones jurídicas. En C. Carretero (Dir.), *La comunicación jurídica clara y la innovación docente* (pp. 17-52). Dykinson.
- Carretero, C. y Fuentes, J. C. (2020). Técnica y claridad normativas en España. En A. Emaldi y E. La Spina (Coords.), *Retos del derecho ante un mundo global* (pp. 1083-1109). Tirant lo Blanch.
- Cassany, D. (2005). Plain language in Spain. *Clarity*, (53), 41-44. <https://www.clarity-international.org/wp-content/uploads/2020/07/Clarity-no-53-bookmarked.pdf>
- Castellón, H. (2000). *Los textos administrativos*. Arco/Libros, s. l.
- Castellón, H. (2001). *El lenguaje administrativo: formas y uso*. Editorial La Vela.
- Da Cunha, I. (2020). *El discurso del ámbito de la Administración. Una perspectiva lingüística*. Comares.
- Da Cunha, I. (Ed.). (2022). *Lenguaje claro y tecnología en la Administración*. Comares.
- Da Cunha, I., UNED (s. f.). *arText*. <http://sistema-artext.com/>
- Da Cunha, I. y Escobar, M. Á. (2021). Recomendaciones sobre lenguaje claro en español en el ámbito jurídico-administrativo: análisis y clasificación. *Pragmalingüística*, (29), 129-148. <https://doi.org/10.25267/Pragmalinguistica.2021.i29.07>
- Da Cunha, I. y Montané, A. (2019). Textual genres and writing difficulties in specialized domains. *Revista Signos. Estudios de Lingüística*, 52(99), 4-30. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-09342019000100004>
- De Cucco, C. (2020). El lenguaje jurídico como materia obligatoria. *Academia. Revista sobre enseñanza del Derecho*, 18(35), 69-93. [http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/rev\\_academia/revistas/35/el-lenguaje-juridico-como-materia-obligatoria.pdf](http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/rev_academia/revistas/35/el-lenguaje-juridico-como-materia-obligatoria.pdf)
- De Miguel, E. (2000). El texto jurídico-administrativo: análisis de una orden ministerial. *Círculo de lingüística aplicada a la comunicación*, 4.
- Dirección General Planificación de Recursos Humanos del Área de Gobierno de Hacienda y Personal. (2023). *Personal en activo clasificado por áreas y juntas según grupos de titulación y sexo*. Ayuntamiento de Madrid. <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Estadistica/Areas-de-informacion-estadistica/Organizacion-y-recursos-municipales-/Personal/?vgnextfmt=default&vgnextoid=eab7bb8d11a59210VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnnextchannel=ccff826cdc73a210VgnVCM1000000b205a0aRCRD>
- Elena, P. (2011). Bases para la comprensión organizativa del texto. *Revista de Lingüística y Lenguas Aplicadas*, 6, 125-137. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4779606.pdf>
- España, Defensor del Pueblo. (2017). *Claridad en el lenguaje administrativo como garantía de transparencia*. <https://www.defensordelpueblo.es/resoluciones/claridad-en-el-lenguaje-administrativo-como-garantia-de-transparencia-42/>
- España, Ministerio de Administraciones Públicas (MAP). (1990). *Manual de estilo del lenguaje administrativo*. Ministerio de Administraciones Públicas.
- España, Ministerio para las Administraciones Públicas (MAP). (1994). *Manual de documentos administrativos*. Editorial Tecnos.
- España, Ministerio de Justicia. (2011). *Informe de la Comisión de modernización del lenguaje jurídico*. Ministerio de Justicia. <https://lenguajeadministrativo.com/wp-content/uploads/2013/05/cmlj-recomendaciones.pdf>

- García Parejo, I. y Blanco Fernández, J. M. (2020). Cambios en la escritura de los estudiantes en un grado de maestro tras su participación en proyectos de innovación docente centrados en la didáctica de los géneros. *e-AESLA*, (6), 31-45. <https://cvc.cervantes.es/lengua/eaesla/pdf/06/03.pdf>
- Guantiva, R., Cabré, M. T. y Castellà, J. M. (2008). Clasificación de textos especializados a partir de su terminología. *Íkala, Revista de Lenguaje y Cultura*, 13(1), 15-39. <https://doi.org/10.17533/udea.ikala.2687>
- International Plain Language Federation. (s. f.). Plain language. <https://www.iplfederation.org/plain-language/>
- Jiménez, R. y Sancho, I. (2021). Resoluciones judiciales correctas, claras y precisas. *InDret*, (4), 432-452. <https://indret.com/resoluciones-judiciales-correctas-claras-y-precisas/>
- Madrid. (2022). *El municipio en cifras*. <http://portalestadistico.com/municipioencifras/?pn=madrid&pc=ZTV21>
- Martínez, M. (2015). The use of genre theory for improving writing proficiency skills in explanations. *Íkala, Revista de Lenguaje y Cultura*, 20(2), 189-204. <https://doi.org/10.17533/udea.ikala.v20n2a04>
- Meza, P., González-Catalán, F., López-Ferrero, C. y Gutiérrez, I. (2020a). Plain writing in the legal field: An approach from the discourse of specialists. *Discourse Studies*, 22(3), 356-383. <https://doi.org/10.1177/1461445620906027>
- Meza, P., González-Catalán, F., Pastén, A. y Barahona, M. (2020b). Clases textuales de la formación en Derecho: descripción y orientaciones para su enseñanza. *Revista Pedagogía Universitaria y Didáctica del Derecho*, 7(1), 63-90. <https://doi.org/10.5354/0719-5885.2020.56926>
- Montolío, E. (2019). La clarificación del discurso judicial. Estado de la cuestión y propuestas lingüísticas de optimización. *Revista del Ministerio Fiscal*, (8), 72-95. <https://www.fiscal.es/documents/20142/b35363a9-d8ad-c67c-0867-ab068a10762e>
- Montolío, E. y López, A. (2008). La escritura en el quehacer judicial: estado de la cuestión y presentación de la propuesta aplicada en la Escuela Judicial de España. *Revista Signos. Estudios de Lingüística*, 41(66), 33-64. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/signos/v41n66/art02.pdf>
- 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. y Tascón, M. (Dirs.). (2017). *Guía práctica comunicación clara*. Ayuntamiento de Madrid. <https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/LenguajeClaro/ComunicacionClara/Documentos/GuiaPracticaCCLara.pdf>
- Moreno, E. (2019). La escritura de géneros especializados y su relación con la identidad disciplinar. Estudio de caso en ingeniería industrial. *Íkala, Revista de Lenguaje y Cultura*, 24(2), 249-269. <https://doi.org/10.17533/udea.ikala.v24n02a04>
- Núñez-Cortés, J. A., Errázuriz, M. C., Neubauer, A. y Parada, C. (2021). Las tutorías de escritura académica presenciales y virtuales: ¿qué podemos aprender sobre sus estrategias didácticas? *Íkala, Revista de Lenguaje y Cultura*, 26(3), 643-660. <https://doi.org/10.17533/udea.ikala.v26n3a10>
- Ortiz, E. M. (2011). La escritura académica universitaria: estado del arte. *Íkala, Revista de Lenguaje y Cultura*, 16(2), 17-41. <https://doi.org/10.17533/udea.ikala.7815>
- Parodi, G. (2015). Géneros del discurso escrito: hacia una concepción integral desde una perspectiva sociocognitiva. En G. Parodi (Coord.), *Géneros académicos y géneros profesionales: accesos discursivos para saber y hacer* (pp. 21-42). Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.
- Pistola, S. (2022). Análisis de la estructura y contenidos de un corpus de géneros textuales del ámbito de la Administración. En I. da Cunha (ed.), *Lenguaje claro y tecnología en la Administración* (pp. 77-116). Comares.
- Pistola, S. y Viñuales, S. (2021). Una clasificación actualizada de los géneros textuales de la Administración pública española. *Revista de Lengua i Dret*, (75), 181-203. <http://dx.doi.org/10.2436/rld.i75.2021.3587>
- Poblete, C., Arenas, L. y Córdova, A. (2020). Alfabetización académica en Derecho: experiencia y resultados de un programa de escritura. *Revista Pedagogía Universitaria y Didáctica del Derecho*, 7(2), 23-50. <https://pedagogiaderecho.uchile.cl/index.php/RPUD/article/view/60562>
- Poblete, C. y Soto, G. (2022). *Lenguaje claro*. Academia Judicial de Chile. <https://academiajudicial.cl/wp-content/uploads/2023/02/MD59-Lenguaje-claro.pdf>
- Prodigioso Volcán. (2020). *¿Habla claro la Administración pública?* Prodigioso Volcán. <https://comunicacionclara.com/lenguaje-claro/prodigioso-volcan-habla-claro-la-administracion.pdf>

- Prodigioso Volcán. (2021). *¿Habla claro la Administración a los públicos vulnerables?* Prodigioso Volcán. <https://comunicacionclara.com/habla-claro-la-administracion/>
- Romero, A. N. y Álvarez, M. N. (2019). Representaciones sociales de los estudiantes universitarios de grado sobre la escritura académica. *Íkala, Revista de Lenguaje y Cultura*, 24(1), 103-118. <https://doi.org/10.17533/udea.ikala.v24n01a05>
- Sarmiento, R. (2007). *Manual del lenguaje administrativo del Ayuntamiento de Madrid*. Ayuntamiento de Madrid. <https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/Publicaciones/Ficheros/ManualLenguajeAdministrativo1.pdf>
- Simple Lógica. (2019). *Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones 2019*. Simple Lógica. [https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/Observatorio\\_Ciudad/06\\_S\\_Percepcion/SPCEstudiosSectoriales/ARelacionCiudadania/ficheros/2019\\_028\\_ESU\\_Encuesta%20SyR\\_2019\\_Informe\\_de\\_Resultados.pdf](https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/Observatorio_Ciudad/06_S_Percepcion/SPCEstudiosSectoriales/ARelacionCiudadania/ficheros/2019_028_ESU_Encuesta%20SyR_2019_Informe_de_Resultados.pdf)
- Swales, J. M. (1990). *Genre analysis. English in academic and research settings*. Cambridge University Press.
- Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). (s. f. 1). Grado en Ciencias Jurídicas de las Administraciones Públicas. Listado de asignaturas. <https://bit.ly/3Pu8m3n>
- Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). (s. f. 2). Grado en Derecho. Listado de asignaturas. <https://bit.ly/3JC5wFQ>
- Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). (s. f. 3). Portal Estadístico. <https://app.uned.es/evacaldos/>
- Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). (s. f. 4). Comité de Ética de la Investigación. <https://www.uned.es/universidad/inicio/unidad/comite-de-etica-de-la-investigacion.html>
- Van Dijk, T. A. (1977). *Text and context. Explorations in the semantics and pragmatics of discourse*. Longman.
- Van Dijk, T. A. (1989). *La ciencia del texto: un enfoque interdisciplinario*. Paidós Comunicación.
- Vine-Jara, A. E. (2020). La escritura académica: percepciones de estudiantes de Ciencias Humanas y Ciencias de la Ingeniería de una universidad chilena. *Íkala, Revista de Lenguaje y Cultura*, 25(2), 475-491. <https://doi.org/10.17533/udea.ikala.v25n02a02>

## Anexo 1. Encuesta al alumnado universitario

### Cuestionario sobre textos administrativos

Esta encuesta forma parte del proyecto de investigación “Tecnologías de la Información y la Comunicación para la e-Administración: hacia la mejora de la comunicación entre Administración y ciudadanía a través del lenguaje claro (TIC-eADMIN)”, financiado por el Ministerio de Ciencia, Innovación e Universidades, y llevado a cabo en la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). El objetivo del proyecto es desarrollar una herramienta informática que ayude al personal de la Administración a redactar de manera más clara y comprensible los textos que dirige a la ciudadanía.

No te llevará más de un minuto cumplimentar la encuesta.

¡Muchísimas gracias por tu participación!

1.- ¿Cuáles de los siguientes textos escritos por la Administración han mencionado tus profesores o aparecen en tus materiales de las asignaturas de Derecho Administrativo?

Acta  
Acuerdo

Anuncio  
Apercibimiento  
Autorización  
Carta de servicios  
Certificación o certificado  
Circular u orden de servicio  
Citación

Comunicación u oficio  
 Contrato  
 Convenio  
 Edicto  
 Emplazamiento  
 Informe  
 Instrucción  
 Licencia  
 Notificación  
 Plan  
 Pliego  
 Propuesta  
 Protocolo General de Actuación  
 Reglamento  
 Requerimiento  
 Resolución  
 Otro: \_\_\_\_\_

2.- ¿Cuáles se abordan con más detalle?

Acta  
 Acuerdo  
 Anuncio  
 Apercibimiento  
 Autorización  
 Carta de servicios  
 Certificación o certificado  
 Circular u orden de servicio  
 Citación  
 Comunicación u oficio  
 Contrato  
 Convenio  
 Edicto  
 Emplazamiento  
 Informe  
 Instrucción  
 Licencia  
 Notificación  
 Plan  
 Pliego  
 Propuesta  
 Protocolo General de Actuación  
 Reglamento  
 Requerimiento  
 Resolución

Otro: \_\_\_\_\_

3.- ¿Cuáles has tenido que escribir en el contexto de las asignaturas de Derecho Administrativo?

Acta  
 Acuerdo  
 Anuncio  
 Apercibimiento  
 Autorización  
 Carta de servicios  
 Certificación o certificado  
 Circular u orden de servicio  
 Citación  
 Comunicación u oficio  
 Contrato  
 Convenio  
 Edicto  
 Emplazamiento  
 Informe  
 Instrucción  
 Licencia  
 Notificación  
 Plan  
 Pliego  
 Propuesta  
 Protocolo General de Actuación  
 Reglamento  
 Requerimiento  
 Resolución  
 Otro: \_\_\_\_\_

4.- ¿Cuáles te han resultado más difíciles de escribir?

Acta  
 Acuerdo  
 Anuncio  
 Apercibimiento  
 Autorización  
 Carta de servicios  
 Certificación o certificado  
 Circular u orden de servicio  
 Citación  
 Comunicación u oficio  
 Contrato

Convenio  
 Edicto  
 Emplazamiento  
 Informe  
 Instrucción  
 Licencia  
 Notificación  
 Plan  
 Pliego  
 Propuesta  
 Protocolo General de Actuación  
 Reglamento  
 Requerimiento

Encontrar otros textos del mismo tipo que tomar como modelo.  
 Utilizar el grado de formalidad adecuado.  
 Determinar quién va a ser el lector del texto y saber dirigirse a él.  
 Otro: \_\_\_\_\_

6.- ¿Te gustaría cursar una asignatura o cursos universitarios relacionados con la escritura académica de textos de la Administración?

Sí  
 No

**Anexo 2. Encuesta al personal del Ayuntamiento de Madrid**

**Encuesta**

**¿Está claro? Tu opinión importa.**

En el **Ayuntamiento de Madrid** tenemos un compromiso con el derecho a entender de la ciudadanía y por ello seguimos trabajando en **Comunicación Clara**. Tienes a tu disposición la *Guía práctica de comunicación clara*.

Además, participamos en el proyecto de investigación “Tecnologías de la Información y la Comunicación para la e-Administración: hacia la mejora de la comunicación entre Administración y ciudadanía a través del lenguaje claro (TIC-eADMIN)”, financiado por el Ministerio de Ciencia, Innovación e Universidades, y llevado a cabo en la Universidad Nacional de Educación a Distancia. El objetivo del proyecto es *desarrollar*

*una herramienta informática que nos ayude a redactar de manera más clara y comprensible los textos que dirigimos a la ciudadanía*. Igualmente nos permitirá mejorar la comunicación interna. Para avanzar en esta línea nos gustaría contar con tu opinión. Te invitamos a participar en esta breve encuesta anónima que nos ayudará a mejorar el proyecto y apenas te llevará cinco minutos. ¡Muchísimas gracias por tu participación!

1.- Desde tu experiencia como empleado/a público/a, ¿cuáles de los siguientes textos crees que son más difíciles de entender para la ciudadanía?

- Acta
- Acuerdo
- Anuncio
- Apercibimiento
- Autorización
- Carta de servicios
- Certificación o certificado
- Circular u orden de servicio
- Citación
- Comunicación u oficio
- Contrato
- Convenio
- Edicto
- Emplazamiento
- Informe
- Instrucción
- Licencia
- Notificación
- Plan
- Pliego
- Propuesta
- Protocolo General de Actuación
- Reglamento
- Requerimiento
- Resolución
- Ninguno
- Otros: \_\_\_\_\_

2.- A la hora de escribir textos dirigidos a la ciudadanía, ¿con cuáles de las siguientes dificultades te has encontrado?

- Saber la estructura específica que debe incluir el texto.
- Usar el vocabulario adecuado.
- No cometer faltas de ortografía u otros errores lingüísticos.
- Decidir el contenido que debe incluir.
- Cohesionar las ideas.
- Encontrar otros textos del mismo tipo que tomar como modelo.

Utilizar el grado de formalidad adecuado.  
 Determinar quién va a leer el texto y saber dirigirse a él/ella.  
 Con ninguna  
 Otras: \_\_\_\_\_

3.- De la siguiente lista de textos dirigidos a la ciudadanía, ¿cuáles tienes que escribir con más frecuencia?

- Acta
- Acuerdo
- Anuncio
- Apercibimiento
- Autorización
- Carta de servicios
- Certificación o certificado
- Circular u orden de servicio
- Citación
- Comunicación u oficio
- Contrato
- Convenio
- Edicto
- Emplazamiento
- Informe
- Instrucción
- Licencia
- Notificación
- Plan
- Pliego
- Propuesta
- Protocolo General de Actuación
- Reglamento
- Requerimiento
- Resolución
- Ninguno
- Otros: \_\_\_\_\_
- 4.- ¿Cuáles te resultan más difíciles de escribir?
- Acta
- Acuerdo
- Anuncio
- Apercibimiento

- Autorización
- Carta de servicios
- Certificación o certificado
- Circular u orden de servicio
- Citación
- Comunicación u oficio
- Contrato
- Convenio
- Edicto
- Emplazamiento
- Informe
- Instrucción
- Licencia
- Notificación
- Plan
- Pliego
- Propuesta
- Protocolo General de Actuación
- Reglamento
- Requerimiento
- Resolución
- Ninguno
- Otros: \_\_\_\_\_

5.- ¿Para cuáles dispones de modelos o plantillas predefinidos?

- Acta
- Acuerdo
- Anuncio
- Apercibimiento
- Autorización
- Carta de servicios
- Certificación o certificado
- Circular u orden de servicio
- Citación
- Comunicación u oficio
- Contrato
- Convenio
- Edicto
- Emplazamiento
- Informe
- Instrucción

- Licencia
- Notificación
- Plan
- Pliego
- Propuesta
- Protocolo General de Actuación
- Reglamento
- Requerimiento
- Resolución
- Ninguno
- Otros: \_\_\_\_\_

6.- ¿De los modelos o plantillas, en cuáles debes escribir más cantidad de texto a la hora de su elaboración, es decir, más cantidad de contenido creado o no estandarizado?

- Acta
- Acuerdo
- Anuncio
- Apercibimiento
- Autorización
- Carta de servicios
- Certificación o certificado
- Circular u orden de servicio
- Citación
- Comunicación u oficio
- Contrato
- Convenio
- Edicto
- Emplazamiento
- Informe
- Instrucción
- Licencia
- Notificación
- Plan
- Pliego
- Propuesta
- Protocolo General de Actuación
- Reglamento
- Requerimiento
- Resolución
- Ninguno
- Otros: \_\_\_\_\_

7.- En tu opinión, valora de 0 a 10 el nivel de claridad y comprensión de los documentos con los que el Ayuntamiento de Madrid se comunica con la ciudadanía.

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- NS/NC

8.- ¿Consideras que una herramienta de apoyo basada en lenguaje claro puede ayudarte en tu trabajo?

- Sí
- No
- NS/NC

9.- ¿En qué ámbito del Ayuntamiento de Madrid trabajas? Elige sólo uno.

a. Área de Gobierno

- Alcaldía (Coordinación General y Oficina)
- A.G. Cultura, Turismo y Deportes
- A.G. Desarrollo Urbano
- A.G. Economía, Innovación y Empleo
- A.G. Familias, Igualdad y Bienestar Social
- A.G. Hacienda y Personal
- A.G. Medio Ambiente y Movilidad
- A.G. Obras y Equipamiento
- A.G. Portavoz, Seguridad y Emergencias
- A.G. Vicealcaldía
- SR

b. Distrito

- Arganzuela
- Barajas
- Carabanchel
- Centro
- Chamartín
- Chamberí
- Ciudad Lineal
- Fuencarral-El Pardo
- Hortaleza
- Latina
- Moncloa-Aravaca
- Moratalaz
- Puente de Vallecas
- Retiro
- Salamanca
- San Blas-Canillejas
- Tetuán
- Usera
- Vicálvaro
- Villa de Vallecas
- Villaverde
- SR

c. Organismo Autónomo

- Agencia de Actividades
- Agencia para el Empleo
- Agencia Tributaria
- IAM
- Madrid Salud
- SR

d. Otros

- Grupos políticos
- Organizaciones sindicales
- Otros
- SR

**Cómo citar este artículo:** Pistola, S. y Da Cunha, I. (2023). Escritura de géneros textuales administrativos en el contexto académico y profesional español. *Íkala, Revista de Lenguaje y Cultura*, 28(3), 1-30. <https://doi.org/10.17533/udea.ikala.348531>