

## Comunicación clara y derecho a entender: de la acción social a la disciplina científica

Subiela-Hernández, Blas-José, **Universidad Rey Juan Carlos (España)**  
[blas.subiela@urjc.es](mailto:blas.subiela@urjc.es)

Martín Sáez, José Luis, **Universidad Rey Juan Carlos (España)**  
[joseluis.martin.saez@urjc.es](mailto:joseluis.martin.saez@urjc.es)

**Cómo citar este artículo:** Subiela-Hernández, B.J. y Martín Sáez, José Luis (2026): Comunicación clara y derecho a entender: de la acción social a la disciplina científica, *Sphera Publica*, 1(26), 1-8.

### Resumen

La comunicación clara es esencial para garantizar el derecho a entender y lograr una transparencia real que permita a las personas comprender, valorar y utilizar la información. Este principio afecta a los sectores público y privado, donde la opacidad de normas, contratos o entornos digitales limita derechos, incrementa desigualdades y dificulta decisiones informadas.

La claridad exige una visión integral que combine lenguaje, diseño, accesibilidad, tecnología y evaluación de la comprensión. Desde esta perspectiva, las ciencias de la comunicación son fundamentales para transformar el derecho a entender en una práctica efectiva y consolidar la comunicación clara como campo de investigación científica. Esta realidad requiere un mayor desarrollo académico basado en metodologías rigurosas y enfoques interdisciplinarios. En este proceso, las ciencias de la comunicación deben asumir un papel protagonista, aportando conocimientos sobre audiencias, canales e impacto social para construir sociedades más comprensibles, inclusivas y democráticas.

**Palabras Clave:** Transparencia, accesibilidad, democracia, ciencias de la comunicación, transferencia del conocimiento

## Clear communication and the right to understand: From social action to scientific discipline

Subiela-Hernández, Blas\_José, **Universidad Rey Juan Carlos (España)**  
[blas.subiela@urjc.es](mailto:blas.subiela@urjc.es)

Martín Sáez, José Luis, **Universidad Rey Juan Carlos (España)**  
[joseluis.martin.saez@urjc.es](mailto:joseluis.martin.saez@urjc.es)

**How to reference this paper:** Subiela-Hernández, B.J. y Martín Sáez, José Luis (2026): Comunicación clara y derecho a entender: de la acción social a la disciplina científica, *Sphera Publica*, 1(26), 1-8.

### Abstract

Clear communication is essential to guarantee the right to understand and achieve real transparency that enables individuals to comprehend, evaluate, and utilize information. This principle affects both the public and private sectors, where the opacity of regulations, contracts, or digital environments restricts rights, exacerbates inequalities, and hinders informed decision-making. Clarity demands a comprehensive approach that integrates language, design, accessibility, technology, and comprehension assessment. From this perspective, communication sciences are fundamental to transforming the right to understand into an effective practice and consolidating clear communication as a field of scientific inquiry. This reality requires greater academic development based on rigorous methodologies and interdisciplinary approaches. In this process, communication sciences must play a leading role, contributing knowledge on audiences, channels, and social impact to build more comprehensible, inclusive, and democratic societies.

**Keywords:** Transparency, accessibility, democracy, communication studies, knowledge transfer

## Introducción

«El derecho a entender garantiza que la información generada por las instituciones públicas no solo esté disponible, sino que sea comprensible para todas las personas. No basta con acceder a los datos: es fundamental poder interpretarlos y utilizarlos. Por eso, este derecho se complementa con el derecho a saber, formando juntos la base de una transparencia real y efectiva» (Portal de la Transparencia, s. f.).

Esta formulación expresa uno de los grandes retos de las democracias contemporáneas: la transparencia no se alcanza únicamente mediante la publicación de información. Una institución puede poner a disposición de la ciudadanía normas, resoluciones, contratos o estadísticas y, aun así, no ser transparente si quienes reciben esa información no pueden comprenderla ni utilizarla. La información disponible puede seguir siendo opaca, cumpliendo una obligación legal pero fracasando como acto de comunicación.

Por ello, el derecho a entender no es un complemento menor del derecho a saber, sino una condición para su ejercicio efectivo. El derecho a saber permite acceder a la información; el derecho a entender permite interpretarla, valorarla y usarla. Sin comprensión, la transparencia se vuelve una mera formalidad. Una democracia del siglo XXI debe aspirar a que la información no solo exista, sino a que se entienda. Así, la transparencia se configura como un “derecho-deber” esencial, si entendemos la democracia como una forma de organización social y política que conlleva –más allá del formalismo del parlamentarismo liberal– la existencia de valores y principios, así como de libertades y derechos fundamentales, a cuyo cumplimiento efectivo se deben todos los poderes públicos (Sánchez, 2023).

El cumplimiento efectivo de este “derecho-deber” de transparencia se concreta a través de lo que desde hace ya más de 60 años ha venido a denominarse Comunicación Clara, es decir, “transmitir de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz información relevante para la ciudadanía” (Montolío y Tascón, s.f., p. 7), mediante un “lenguaje claro y, cuando sea necesario, en lectura fácil” (Portal de la Transparencia, s.f., párr. 4). Lo que

incluye, por tanto, a las personas con dificultades de comprensión (Montolío y Tascón, s.f., p. 9).

La comunicación clara no es una simple técnica de mejora textual, sino un ámbito interdisciplinar que conecta lenguaje, derecho, diseño, accesibilidad, tecnología, comunicación institucional, corporativa, periodismo, ética pública y responsabilidad democrática.

## **El sector público: el foco histórico**

Las administraciones producen textos que afectan directamente a la vida de las personas: leyes, resoluciones, notificaciones, ayudas o sanciones. Cuando estos mensajes son oscuros, se alza una barrera invisible. Una resolución incomprensible o un trámite mal explicado pueden impedir que un ciudadano actúe a tiempo o acceda a una prestación.

La opacidad administrativa no es un problema menor de estilo, sino de igualdad, confianza y calidad democrática. Una comunicación confusa obliga a depender de intermediarios, aumenta la inseguridad y refuerza las desigualdades. Por eso, las iniciativas de lenguaje claro en el sector público son imprescindibles para hacer efectiva la transparencia y acercar las instituciones a la ciudadanía.

Durante décadas, la literatura académica ha puesto en evidencia la falta de claridad o, dicho de otra manera, la opacidad de los textos elaborados por las administraciones públicas y ha subrayado el obstáculo que supone esta condición para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos en una sociedad democrática. Un hecho que, además, ha propiciado la elaboración de numerosas recomendaciones y guías para mejorar la claridad de los textos creados por las instituciones y organismos gubernamentales (da Cunha, 2023).

En el contexto europeo, la transparencia se fundamenta en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea que reconoce que la ciudadanía tiene la potestad de acceder a los documentos elaborados por los órganos de la Unión (2000, Art. 42), lo que implica que dichos documentos deben ser inteligibles. Sin embargo, a pesar de los avances que reflejan las distintas legislaciones, los ciudadanos siguen reclamando el derecho a entender toda la información que les dirigen las administraciones (Montolío, 2021).

## **El sector privado: una exigencia ética y social**

Sin embargo, el derecho a entender no afecta solo a las administraciones. En las sociedades contemporáneas, decisiones críticas se toman frente a entidades privadas: bancos, aseguradoras, compañías energéticas, plataformas digitales o servicios sanitarios. Todas ellas generan información que las personas necesitan comprender para decidir, consentir, contratar o protegerse.

La comunicación clara debe formar parte de las políticas de comunicación y de responsabilidad social corporativa. Una empresa no es responsable si sus clientes no entienden las condiciones de los productos, los riesgos que asumen, las cláusulas que aceptan o los datos que ceden. La claridad es también una exigencia ética en las relaciones de mercado, más allá de un mecanismo básico de protección del consumidor (Agüero, 2022).

La crisis financiera de 2008 evidenció las consecuencias de la opacidad, cuando muchos consumidores contrataron productos complejos (como “participaciones preferentes” o hipotecas con cláusulas suelo) sin comprender sus riesgos (Bellod, 2012; Fenoy, 2018). La información existía formalmente en extensos contratos y anexos, pero su formulación impedía una decisión informada. La incomprensión no fue un accidente, sino una asimetría de poder. Las cláusulas de seguros, las políticas de privacidad y los consentimientos médicos son espacios donde la claridad cumple una función protectora. Cuando estos textos saturan por su densidad o longitud, la ciudadanía pierde capacidad de decisión, especialmente en públicos vulnerables como niños y jóvenes (Gómez Company y Martín Sáez, 2025).

Por tanto, el derecho a entender exige ir más allá de la brevedad verbal. Requiere una estrategia integral: selección de información relevante, organización lógica, jerarquía visual, accesibilidad, diseño de interacción y evaluación continua de la comprensión. La claridad debe estar presente desde la concepción misma del mensaje.

## **El papel de la comunicación y el diseño**

En este punto, el campo de la comunicación tiene una aportación decisiva que reivindicar. Aunque el lenguaje claro se ha trabajado con rigor desde la lingüística, el derecho o la traducción, pertenece por naturaleza a la comunicación. Hablar de claridad implica hablar de públicos, contextos, canales, recepción e impacto social.

Los profesionales de la comunicación no son meros transmisores; son expertos en hacer posible el entendimiento entre organizaciones y audiencias. Su conocimiento es clave para que el derecho a entender pase del plano declarativo al operativo, integrando en sistemas coherentes las aportaciones de juristas, lingüistas, diseñadores y tecnólogos.

Esta perspectiva interdisciplinar se extiende al diseño de la información. La comprensión depende de cómo se visualiza y presenta el contenido. La tipografía, el contraste, la navegación y la secuencia de lectura influyen críticamente en lo que las personas encuentran y comprenden en pantallas, formularios o contratos (Subiela, Vizcaíno, Martín y Suárez, 2024).

La accesibilidad amplía esta exigencia al contemplar la diversidad de capacidades cognitivas, sensoriales, lingüísticas y digitales que pueden presentar los diferentes públicos. Conviene distinguir entre lenguaje claro (dirigido al conjunto de la ciudadanía) y lectura fácil (orientada a necesidades específicas de accesibilidad cognitiva). En democracia, nadie debería quedar excluido de una información que afecta a sus derechos por la forma en que está redactada o diseñada.

### **La responsabilidad de los medios de comunicación**

Los medios de comunicación tienen una doble responsabilidad. Primero, deben dar a conocer este derecho; si la ciudadanía no identifica la claridad como una exigencia legítima, normalizará la opacidad de contratos y trámites. Segundo, el periodismo puede construir un marco narrativo que conecte casos dispersos (fraudes, cláusulas abusivas, consentimientos opacos) bajo una misma clave: la vulneración del derecho a entender, desplazando el foco del "desinterés" ciudadano a la responsabilidad del emisor.

Asimismo, los medios deben aplicarse sus propios principios. En un ecosistema marcado por la sobreinformación y la polarización, explicar bien es un deber democrático. La claridad periodística no empobrece la realidad; la organiza para hacerla comprensible. La claridad no es enemiga del rigor, sino una de sus formas más exigentes.

### **Los retos de la digitalización**

La digitalización añade nuevos desafíos. La relación con administraciones y empresas se media hoy a través de portales, aplicaciones y asistentes virtuales. Un trámite digital mal diseñado puede ser tan excluyente como una ventanilla inaccesible, y un diseño de interfaz confuso puede comprometer la autonomía del usuario. La claridad digital requiere

coordinar lenguaje, diseño, ética de interacción y experiencia de usuario (Martín-Sanromán, Ramos y Suárez-Carballo, 2024).

### Investigación, formación y transferencia

Todo ello exige que la comunicación clara se consolide como campo científico, apoyado en metodologías diversas: análisis del discurso, pruebas de usuario, experimentos de comprensión y estudios de recepción. Las universidades deben asumir la formación de profesionales capaces de comunicar con claridad en contextos complejos, integrando esta mirada orientada a la comprensión en los planes de estudio.

A su vez, las organizaciones deben revisar sus culturas comunicativas, superando la inercia de copiar fórmulas heredadas o confundir solemnidad con complejidad. No basta con declarar que se comunica de forma clara; es necesario evaluar si realmente se comprende.

En este camino, las revistas científicas de comunicación desempeñan un papel muy valioso. La publicación de investigaciones relacionadas con la comunicación clara con la calidad académica necesaria representa un compromiso con un ámbito emergente, legitimándolo dentro de las ciencias de la comunicación y animando a los investigadores a desarrollarlo.

### Bibliografía

- Agüero Ortiz, A. (2022). Transparencia en la contratación de consumo. En Gómez Pomar, F. y Fernández Chacón, I. (Dir.), *Estudios de derecho contractual europeo* (pp. 187-229). Thomas Reuters Aranzadi.
- Bellod Redondo, J. F. (2012). Participaciones preferentes: la nefasta experiencia española. *Contribuciones a la Economía*, (2012-07). <https://ideas.repec.org/a/erv/contri/y2012i2012-0711.html>
- da Cunha, I. (Ed.). (2023). *Lenguaje claro y tecnología en la Administración*. Editorial Comares. <https://doi.org/10.55323/edc.2023.52>
- Fenoy Picón, N. (2018). El control de transparencia (material) en la cláusula suelo: su análisis a través de la jurisprudencia del Tribunal de Justicia Europeo, de la doctrina científica española, y de la jurisprudencia del Tribunal Supremo. *Anuario De Derecho Civil*, 71(3), (pp. 855-1049). <https://doi.org/10.53054/adc.v71i3.3812>

- Gómez Company, A. y Martín Sáez, J. L. (2025) Lenguaje y forma en los textos legales para niños en internet: un enfoque desde la comunicación clara. En R. Vizcaíno-Laorga y B. Subiela (Coords.), *Menores de edad y contratos en internet: juegos online y redes sociales* (pp. 141-163). Editorial Fragua.
- Martín-Sanromán, J.-R., Ramos Gutiérrez, M., y Suárez-Carballo, F. (2024). La escalera del diseño legal: un enfoque para integrar el uso del diseño en las Administraciones públicas. *Revista de Llengua i Dret*, 82, pp. 58-83.  
<https://doi.org/10.58992/rld.i82.2024.4346>
- Montolío, E. (2021). Manifiesto Archiletras por un lenguaje claro en la Administración. <https://www.archiletras.com/actualidad/archiletras-lanza-un-manifiesto-por-un-lenguaje-claro-en-la-administracion/>
- Montolío, E. y Tascón, M. (s.f.). El derecho a entender. Comunicación clara. Prodigioso Volcán.  
<https://comunicacionclara.com/docs/guia-comunicacion-clara-prodigioso-volcan.pdf>
- Parlamento Europeo, Consejo de la Unión Europea y Comisión Europea. (2000). Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2000/C 364/9). Diario Oficial de la Unión Europea. [https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text\\_es.pdf](https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_es.pdf)
- Portal de la Transparencia. (s.f.). Derecho a Entender. Administración General del Estado. [https://transparencia.gob.es/derechos/Derecho\\_Entender](https://transparencia.gob.es/derechos/Derecho_Entender)
- Sánchez, R. (2023). La transparencia como derecho-deber y sus relaciones con el derecho fundamental a ser informado. De nuevo, discrepando. *Teoría y Realidad Constitucional*, 51, 159-186.
- Subiela-Hernández, B. J., Vizcaíno-Laorga, R., Martín-Sanromán, J. R., y Suárez-Carballo, F. (2024). Reivindicación del diseño como componente imprescindible del lenguaje claro. *Archiletras Científica: Revista de Investigación de Lengua y Letras*, (12), pp. 41-52.