

Derecho a entender y brecha de claridad en la Administración electrónica española: barreras lingüísticas, inclusión y eficiencia comunicativa

Rafael Braza Delgado, **Universidad de Cádiz (España)**
rafael.brazadelgado@alum.uca.es

Recibido 05/05/26 • Aceptado 21/07/26 • Publicado 30/07/26

Cómo citar este artículo: Braza Delgado, R. (2026): Derecho a entender y brecha de claridad en la Administración electrónica española: barreras lingüísticas, inclusión y eficiencia comunicativa, *Sphera Publica*, 1(26), 99-125.

Resumen

Frente a los enfoques centrados en la legibilidad textual o en recomendaciones normativas, se propone la *brecha de claridad* como la distancia entre la disponibilidad formal de servicios públicos digitales y la experiencia ciudadana de comprensión durante su uso. A partir de los microdatos del Estudio 3430 del Centro de Investigaciones Sociológicas, *Calidad de los servicios públicos (XIV)*, se examinan la prevalencia de barreras lingüísticas declaradas por las personas usuarias de Administración electrónica, su distribución sociodemográfica y su asociación con la evaluación ciudadana de los servicios públicos digitales y con la eficiencia comunicativa percibida. El diseño es cuantitativo, transversal y observacional; El 26,4 % ponderado de las personas usuarias declara al menos una dificultad asociada a no entender el lenguaje. La barrera aumenta con la edad —del 16,9 % entre 18-29 años al 38,9 % entre 65 años o más— y es más frecuente entre quienes tienen educación básica u obligatoria. Se asocia, además, con una evaluación menos favorable de la Administración electrónica en acceso a información, transparencia, igualdad, reducción de burocracia, calidad y balance general, y con mayor percepción de carga procedimental. La asociación con la percepción de exclusión digital, en cambio, no resulta estadísticamente significativa.

Palabras Clave: comunicación clara, comunicación institucional, Administración electrónica, derecho a entender, inclusión digital

The right to understand and the clarity gap in Spanish e-Government: linguistic barriers, inclusion, and communicative efficiency

Rafael Braza Delgado, **Universidad de Cádiz (España)**
rafael.brazadelgado@alum.uca.es

Received 05/05/26 • Accepted 21/07/26 • Published 30/07/26

How to reference this paper: Braza Delgado, R. (2026): Derecho a entender y brecha de claridad en la Administración electrónica española: barreras lingüísticas, inclusión y eficiencia comunicativa, *Sphera Publica*, 1(26), 99-125.

Abstract

This article examines clear communication as an empirical dimension of the relationship between citizens and public institutions in Spanish e-government. Moving beyond approaches focused on textual readability or normative plain-language recommendations, the *clarity gap* is proposed as the distance between the formal availability of digital public services and citizens' experience of comprehension during use. Drawing on microdata from Study 3430 of the Spanish Centre for Sociological Research, *Quality of Public Services (XIV)*, the article analyses the prevalence of self-reported linguistic barriers among e-government users, their sociodemographic distribution, and their association with citizens' evaluations of digital public services and with perceived communicative efficiency. The design is quantitative, cross-sectional, and observational; Given the cross-sectional design, results are interpreted as associations, not causal effects. 26.4% of e-government users report at least one difficulty associated with not understanding the language. This barrier increases with age—from 16.9% (18–29) to 38.9% (65 +)—and is more frequent among people with basic or compulsory education. It is also associated with less favourable evaluations of e-government regarding access to information, transparency, equality, bureaucracy reduction, quality, and the overall balance of advantages, and with greater perceived procedural burden.

Keywords: clear communication; institutional communication; e-government; right to understand; digital inclusion

1 Introducción

La comunicación clara se ha convertido en una cuestión central para comprender la relación entre ciudadanía e instituciones públicas. Aunque históricamente se ha asociado a la simplificación del lenguaje jurídico-administrativo, su alcance actual desborda la dimensión textual: remite a la posibilidad efectiva de que las personas comprendan la información institucional, puedan utilizarla y actúen a partir de ella. La claridad no es solo una cualidad formal del mensaje, sino una condición comunicativa de acceso, participación e inclusión (Tascón & Montolío, 2020).

Esta cuestión es especialmente relevante en la Administración electrónica. La digitalización de servicios públicos ha ampliado los canales de acceso a información y trámites, pero también ha transformado las condiciones de interacción entre Administración y ciudadanía. En los entornos digitales, los textos administrativos aparecen integrados en portales, formularios, interfaces, secuencias de trámite y sistemas de atención. La comprensión ciudadana, por tanto, no depende únicamente de la redacción de un documento, sino de la relación entre lenguaje institucional, diseño del procedimiento, canal digital, disponibilidad de ayuda y capacidades de los públicos usuarios.

La literatura reciente ha señalado la transición desde el lenguaje llano hacia la comunicación clara como un desplazamiento conceptual relevante, en el que la claridad se entiende como práctica comunicativa orientada a públicos reales (Arnall Duch et al., 2024). En el ámbito hispanico, los estudios sobre lenguaje claro jurídico-administrativo han sistematizado recomendaciones y analizado géneros institucionales especializados (da Cunha & Escobar, 2021; da Cunha & Montané, 2020), y el debate sobre el derecho a entender ha consolidado una agenda específica que vincula claridad, ciudadanía y democracia (Carretero González, 2024; Tascón & Montolío, 2020). Sigue siendo necesario, sin embargo, avanzar en el estudio empírico de cómo la ciudadanía experimenta la claridad —o su ausencia— en sus interacciones concretas con las instituciones.

Este artículo parte de esa necesidad. Su argumento central es que la comunicación clara puede estudiarse no solo como propiedad de los textos administrativos, sino como experiencia ciudadana medible en la Administración electrónica. Para ello se propone el concepto de *brecha de claridad*, entendido como la distancia comunicativa entre la disponibilidad formal de servicios públicos digitales y la experiencia ciudadana de

comprensión durante su uso. Esta brecha puede expresarse en dificultades declaradas para entender el lenguaje, en mayor percepción de carga procedimental o en una evaluación menos favorable de la información, la transparencia, la igualdad o la eficiencia de la Administración electrónica.

El estudio se sitúa en las Ciencias de la Comunicación porque analiza la claridad como dimensión relacional de la interacción entre instituciones, canales digitales y públicos ciudadanos. No se plantea como análisis jurídico de derechos administrativos, ni como evaluación lingüística de documentos, ni como estudio técnico de usabilidad digital. La barrera lingüística declarada se interpreta como indicador de fricción comunicativa: dificultad reconocida por la persona usuaria para comprender el lenguaje en su interacción con la Administración electrónica.

La investigación utiliza los microdatos del Estudio 3430 del Centro de Investigaciones Sociológicas, *Calidad de los servicios públicos (XIV)* (Centro de Investigaciones Sociológicas [CIS], 2023), fuente oficial de ámbito nacional que permite analizar la experiencia ciudadana con los servicios públicos digitales. El análisis se centra en las personas que declararon haber utilizado Internet para realizar gestiones o consultas con la Administración durante los últimos doce meses.

El objetivo general es analizar empíricamente la brecha de claridad en la Administración electrónica española, identificando la prevalencia de barreras lingüísticas declaradas, su distribución sociodemográfica y su asociación con la evaluación ciudadana de los servicios públicos digitales y con la eficiencia comunicativa percibida. La pregunta principal de investigación se descompone en tres preguntas específicas: PI-1) ¿qué prevalencia tiene la barrera lingüística declarada entre las personas usuarias de Administración electrónica en España?; PI-2) ¿cómo se distribuye según edad, sexo y nivel educativo?; PI-3) ¿qué asociación tiene con la evaluación ciudadana en dimensiones de información, transparencia, igualdad, reducción de burocracia, calidad, balance general, carga procedimental y exclusión digital?

Dado el carácter transversal del diseño, las hipótesis se formulan como expectativas analíticas de asociación: se espera que la barrera lingüística aumente con la edad, sea más frecuente entre personas con menor nivel educativo y se asocie con una evaluación menos favorable de la Administración electrónica y con mayor percepción de carga procedimental, mientras que la percepción de exclusión digital puede aparecer como preocupación ampliamente compartida.

La contribución del artículo es triple —conceptual (la brecha de claridad como distancia entre disponibilidad formal y comprensión efectiva), metodológica (su medición mediante microdatos de encuesta, complementaria a los enfoques de corpus y de recomendaciones) y disciplinar (la claridad como fenómeno comunicacional relacional)—, e inscribe el estudio en el tránsito, que articula el monográfico, de la comunicación clara hacia su consolidación como objeto empírico en Ciencias de la Comunicación.

2 Marco teórico

2.1 Comunicación clara, derecho a entender y experiencia ciudadana

La comunicación clara ha dejado de entenderse únicamente como técnica de simplificación lingüística para convertirse en un enfoque más amplio sobre la relación entre instituciones, mensajes y ciudadanía. La claridad no se limita a reducir tecnicismos, acortar frases o adaptar vocabulario, sino que remite a la posibilidad efectiva de que las personas comprendan la información pública, la utilicen y actúen a partir de ella. Arnall Duch et al. (2024) sitúan esta transición desde el lenguaje llano hacia la comunicación clara como un cambio relevante para ampliar el foco desde el texto hacia la práctica comunicativa.

Esta ampliación es especialmente importante en el ámbito jurídico-administrativo. Da Cunha y Escobar (2021) analizan recomendaciones de lenguaje claro en español en ese ámbito, mientras que da Cunha y Montané (2020) estudian sus géneros textuales desde una perspectiva basada en corpus. La comunicación administrativa aparece, así, como un sistema de géneros, convenciones y formas de especialización que condicionan la relación entre instituciones y públicos ciudadanos.

En castellano, la consolidación del enfoque del derecho a entender ha cobrado relevancia en los últimos años. Tascón y Montolío (2020) articulan una propuesta integradora que vincula la comunicación clara con la defensa de la ciudadanía y la legitimidad institucional, situando el derecho a entender como condición democrática de las relaciones entre Administración y personas. Carretero González (2024) formula una perspectiva jurídica del derecho a comprender entendido como derecho a recibir comunicaciones comprensibles, lo que refuerza la dimensión de garantía implicada en este enfoque. Subiela-Hernández et al. (2023) muestran su relevancia social en el caso de la factura eléctrica regulada, y Meza et al. (2025) lo vinculan con beneficios en la comunicación jurídica

El presente artículo no se sitúa, sin embargo, en una evaluación lingüística de documentos ni en un análisis jurídico de la claridad normativa. Su punto de partida es comunicacional: la claridad importa porque afecta a la experiencia ciudadana de interacción con las instituciones. Desde las Ciencias de la Comunicación, esta perspectiva permite analizar la claridad como condición de mediación entre instituciones, mensajes, canales y públicos. Por ello, la barrera lingüística declarada se entiende no como medida objetiva de legibilidad, sino como indicador empírico de experiencia comunicativa.

2.2 La Administración electrónica como entorno de comunicación institucional

La Administración electrónica suele asociarse a promesas de eficiencia, accesibilidad y transparencia. Twizeyimana y Andersson (2019) muestran, desde la literatura sobre valor público del e-government, que la digitalización administrativa no debe evaluarse solo por su dimensión tecnológica, sino por su contribución a la relación entre Administración y ciudadanía. Un servicio público digital puede estar disponible formalmente y, aun así, no resultar plenamente accesible si sus mensajes, instrucciones o procedimientos no son comprensibles para quienes deben utilizarlos.

La digitalización transforma las condiciones de producción, circulación y recepción de la comunicación administrativa. Los textos institucionales ya no llegan únicamente como documentos cerrados, sino integrados en portales, formularios, interfaces, secuencias de trámite y sistemas de atención. Pistola Grille y da Cunha Fanego (2022) muestran la importancia de estudiar los textos administrativos publicados en portales web institucionales, situando la claridad dentro de entornos digitales de acceso ciudadano. La comprensión depende tanto del lenguaje como de la organización de la información, la arquitectura del trámite y las posibilidades de orientación que ofrece el canal.

La Administración electrónica debe entenderse, por tanto, como entorno de comunicación institucional, no sólo como infraestructura técnica. Si alguno de sus elementos —lenguaje, procedimiento, diseño, ayuda, competencias— falla, la disponibilidad del servicio no garantiza su uso efectivo. Esta idea es coherente con la literatura sobre brecha digital: van Deursen y van Dijk (2019) sostienen que las desigualdades digitales no se limitan al acceso físico, sino que se desplazan hacia condiciones materiales, habilidades, usos y beneficios. Ebbers et al. (2016) proponen ampliar el análisis del e-government desde la elección de canal hacia el uso efectivo del canal.

La inclusión digital requiere, por tanto, algo más que conectividad. Morte-Nadal y Esteban-Navarro (2022, 2025) vinculan las competencias digitales con la inclusión en servicios de Administración electrónica, mostrando que el acceso depende de capacidades, diseños y apoyos institucionales. Simonofski et al. (2022), en su análisis sobre portales de datos abiertos orientados a ciudadanía no experta, subrayan que los sistemas digitales públicos no deberían presuponer usuarios expertos. La claridad comunicativa es, así, una dimensión de la inclusión digital: no basta con que un trámite esté disponible en línea; debe ser comprensible, navegable y utilizable por públicos diversos.

2.3 Barreras lingüísticas, inclusión digital y carga comunicativa

Las interacciones con la Administración no imponen el mismo coste a todas las personas. Comprender requisitos, interpretar formularios, seguir instrucciones y completar trámites exige recursos cognitivos y comunicativos desigualmente distribuidos. Christensen et al. (2020) analizan el papel del capital humano y de los recursos cognitivos en las interacciones entre ciudadanía y Estado, lo que resulta relevante para entender por qué determinadas personas pueden experimentar más dificultades en trámites públicos.

La Administración electrónica puede reducir algunas barreras —desplazamientos, tiempos de espera— pero también desplazar nuevas cargas hacia la ciudadanía. Giest y Samuels (2023) vinculan la carga administrativa en la prestación digital con infraestructuras sociales de inclusión, evitando una interpretación individualista del problema: las dificultades de uso no dependen solo de la competencia de cada persona, sino también del diseño institucional, las mediaciones y las formas de acompañamiento disponibles.

En este artículo, la barrera lingüística se interpreta en esa clave. Declarar que no se entiende el lenguaje no implica necesariamente que el problema resida solo en una palabra técnica o en un documento concreto: puede estar asociado a la combinación entre lenguaje administrativo, interfaz digital, secuencia del procedimiento y ausencia de atención presencial o telefónica. La barrera lingüística se entiende, así, como experiencia de dificultad comunicativa situada. Interpretada así, la dificultad declarada no se atribuye en exclusiva a lo léxico o textual: puede vincularse también a la alfabetización digital, las habilidades tecnológicas y la complejidad procedimental, que se entrelazan con el componente lingüístico (Moynihan et al., 2015). Reconocer esta multicausalidad no diluye el anclaje comunicacional, sino que lo precisa: la claridad se juega en la articulación entre

lenguaje, procedimiento, interfaz y atención, y alcanza a todos los puntos de contacto del servicio, no solo a la redacción de un documento (Juste Lasierra & Romero Piqueras, 2024). Esta lectura mantiene el anclaje en Ciencias de la Comunicación: la claridad es condición de interacción entre emisores institucionales, canales digitales y públicos, no solo simplificación léxica.

2.4 Brecha de claridad: propuesta conceptual del estudio

Este artículo propone entender la *brecha de claridad* como la distancia comunicativa entre la disponibilidad formal de servicios públicos digitales y la experiencia ciudadana de comprensión durante su uso. La brecha no se reduce a la existencia de textos difíciles: emerge en la articulación entre lenguaje institucional, canal digital, organización del trámite, atención disponible y capacidades de la ciudadanía.

La propuesta se diferencia analíticamente de la noción de brecha digital. Mientras la brecha digital remite al acceso físico, las habilidades técnicas y los usos del canal (van Deursen & van Dijk, 2019), la brecha de claridad remite a la comprensibilidad de la interacción comunicativa una vez que se accede al canal. Pueden coexistir, pero no son equivalentes: comprender el lenguaje del trámite es una condición adicional al simple hecho de poder usar el sistema. Conviene precisar solapamientos y diferencias. Ambas brechas operan dentro del canal, una vez garantizada la conectividad, y afectan a perfiles semejantes; se diferencian en su objeto: la brecha digital remite a la capacidad de operar el sistema (van Deursen & van Dijk, 2019) y la brecha de claridad, a la comprensibilidad de la interacción —entender qué se pide, por qué y con qué consecuencias—. Quien maneja la interfaz puede no comprender el lenguaje del trámite, y un lenguaje claro no resuelve un déficit de acceso. Lo que añade la brecha de claridad es una capa comunicativa específica que la literatura sobre desigualdades digitales suele subsumir en las habilidades sin analizarla como dimensión propia (Imaz Montes, 2023).

La propuesta se apoya en tres premisas. Primera: la comunicación clara supera la idea de lenguaje sencillo —incluye adecuación al destinatario, organización de la información, comprensibilidad de procedimientos y posibilidad de actuar a partir de mensajes institucionales (Arnall Duch et al., 2024; da Cunha & Escobar, 2021; Tascón & Montolío, 2020)—. Segunda: la Administración electrónica constituye un entorno de comunicación institucional en el que las desigualdades digitales y las cargas administrativas pueden afectar al uso efectivo de servicios públicos (Christensen et al., 2020; Ebberts et al., 2016;

Morte-Nadal & Esteban-Navarro, 2025; Twizeyimana & Andersson, 2019; van Deursen & van Dijk, 2019). Tercera: la claridad puede analizarse empíricamente como experiencia ciudadana, no solo como rasgo textual o principio normativo.

El modelo conceptual que guía el análisis puede resumirse así: la Administración electrónica configura una interacción comunicativa institucional en la que convergen lenguaje, canal, procedimiento y atención; esa interacción puede generar barreras lingüísticas declaradas; y dichas barreras pueden asociarse con la evaluación ciudadana de dimensiones como información, transparencia, igualdad, burocracia, exclusión y balance general. Esta evaluación permite, además, leer la claridad en clave de eficiencia comunicativa: cuando la interacción es comprensible, la ciudadanía percibe menos pasos innecesarios, menos dependencia de mediaciones presenciales y un balance institucional más favorable.

3. Metodología

3.1 Diseño del estudio

El estudio adopta una aproximación empírica a la comunicación clara como experiencia ciudadana de acceso a la Administración electrónica. El diseño es cuantitativo, transversal y observacional, basado en la explotación secundaria de microdatos oficiales del CIS. La investigación no analiza la legibilidad objetiva de documentos administrativos ni mide experimentalmente la comprensión textual: examina si la ciudadanía declara dificultades vinculadas a no entender el lenguaje cuando interactúa digitalmente con la Administración. La barrera lingüística declarada se interpreta como indicador observable de brecha de claridad en la relación digital entre ciudadanía e instituciones públicas.

La elección del diseño es una decisión metodológica fundamentada, no meramente funcional. Estudiar la comunicación clara como fenómeno comunicacional-relacional exige captar la experiencia declarada de comprensión, dimensión que las métricas de legibilidad o el análisis de corpus no capturan: la percepción declarada no es un sustituto imperfecto de la comprensión, sino el objeto propio de un enfoque centrado en la recepción ciudadana. El uso de medidas autoinformadas cuenta con respaldo metodológico en el análisis secundario de microdatos (Vartanian, 2011) y con antecedentes que validan escalas de dificultad percibida (Davis, 1989), además de la tradición sobre competencias digitales basada en indicadores autoinformados (Ebbers et al., 2016; van Deursen & van Dijk, 2019). Frente a un diseño experimental —que mide comprensión objetiva pero pierde

validez ecológica y representatividad— o al análisis de corpus —que examina el texto pero no su recepción (da Cunha & Montané, 2020)—, la explotación secundaria de microdatos oficiales de ámbito nacional aporta representatividad, tamaño muestral y comparabilidad para caracterizar la brecha de claridad como experiencia ciudadana agregada; su límite es que capta dificultad declarada, no comprensión medida (véase 5.6). El estudio analiza, por tanto, dificultad lingüística declarada —experiencia subjetiva— y no comprensión real ni legibilidad objetiva.

3.2 Fuente de datos y muestra analítica

La fuente empírica es el Estudio 3430 del CIS, *Calidad de los servicios públicos (XIV)* (CIS, 2023). Se trata de una encuesta cuantitativa de ámbito nacional sobre servicios públicos, Administración, tecnologías de la información e Internet. La muestra realizada es de 10 306 entrevistas a personas de 18 años o más, recogidas entre el 14 de noviembre y el 1 de diciembre de 2023 mediante CATI. La unidad de análisis es la persona entrevistada. El fichero contiene 259 variables; la variable de ponderación disponible es PESO. La elección de esta ola responde a criterios de actualidad y pertinencia: el Estudio 3430 es la entrega más reciente disponible de la serie del CIS sobre calidad de los servicios públicos (edición XIV), de cobertura nacional, y su contenido resulta idóneo para analizar la experiencia con los servicios digitales en la consolidación de la Administración electrónica pospandemia.

La muestra analítica principal se restringe a quienes declararon haber utilizado Internet para realizar alguna gestión o consulta con la Administración durante los últimos doce meses, condición necesaria porque la barrera lingüística analizada se refiere a una experiencia específica en la Administración electrónica. La variable que identifica ese uso es P7. Tras excluir los 15 casos con respuesta no válida (ns/nc) en P7, se obtienen 10 291 casos válidos, de los cuales 8 060 corresponden a personas usuarias de Administración electrónica. En términos ponderados, este grupo representa el 73,9 % de los casos válidos en P7. Para los ítems de barrera lingüística (P12_3 y P13_9), las respuestas no válidas se trataron como no menciones explícitas (valor 0), siguiendo la lógica de baterías de mención múltiple del cuestionario CIS.

3.3 Variables y operacionalización

La variable central es la barrera lingüística declarada en la Administración electrónica, indicador dicotómico que identifica a las personas que mencionaron al menos una dificultad relacionada con no entender el lenguaje en gestiones electrónicas o en cita previa digital. Se interpreta únicamente entre personas usuarias de Administración electrónica. Se incorpora la percepción ciudadana sobre la evolución del uso de un lenguaje más comprensible (P4_9), las evaluaciones de la Administración electrónica de la batería P14 y el balance global P15. La Tabla 1 resume la operacionalización.

3.4 Estrategia analítica

El análisis se desarrolló en cuatro fases. *Primera*: verificación de la consistencia de los microdatos y de las variables necesarias. *Segunda*: cálculo de descriptivos ponderados de prevalencia de uso de Administración electrónica, barreras lingüísticas, percepción del lenguaje comprensible y evaluaciones de la Administración electrónica. *Tercera*: comparación de las evaluaciones institucionales entre personas con y sin barrera lingüística, estimando diferencias ponderadas. *Cuarta*: estimación de modelos logísticos ponderados; el primero analiza qué perfiles se asocian con declarar barrera lingüística (incluyendo edad, sexo, nivel educativo y P4_9); un segundo bloque estima la asociación entre barrera lingüística y cada outcome institucional, controlando por edad, sexo y nivel educativo. Los modelos se interpretan como asociaciones ajustadas, no como efectos causales. La elección de modelos logísticos sobre indicadores binarios responde a tres criterios: comparabilidad directa entre dimensiones (mediante odds ratios), interpretabilidad para audiencias no especializadas y robustez frente a respuestas ns/nc cuya posición ordinal sería discutible. Como contraste de robustez, las direcciones y magnitudes relativas de las asociaciones se compararon de forma exploratoria con especificaciones ordinales sobre los ítems P14 originales sin que cambiaran las conclusiones sustantivas.

3.5 Ponderación y reporte estadístico

Los descriptivos se presentan ponderados mediante PESO. Los modelos logísticos se estimaron como GLM binomiales con función de enlace logit, empleando *statsmodels* en Python; los errores estándar se calcularon como errores robustos tipo HC1. Los

resultados se reportan mediante odds ratios, intervalos de confianza al 95 % y valores p. La inferencia debe interpretarse con cautela: el análisis no reproduce íntegramente el diseño complejo de la encuesta, que combina estratos por comunidad autónoma y selección aleatoria de números fijos y móviles dentro de cuotas de sexo y edad. Para mitigar parcialmente esta limitación se utilizan los pesos PESO y los errores robustos HC1; aun así, los modelos se interpretan como asociaciones ajustadas (véase 5.6). La Tabla 1 sintetiza la operacionalización de las principales variables utilizadas en el estudio. En ella se especifican los indicadores originales del CIS 3430, la recodificación aplicada y la función que cada variable cumple dentro del análisis.

Tabla 1. Operacionalización de las principales variables del estudio

Dimensión	Indicador CIS	Operacionalización	Función analítica
Uso de Administración electrónica	P7	Uso de Internet para gestiones o consultas con la Administración en los últimos doce meses	Filtro de la muestra analítica principal
Barrera lingüística declarada	P12_3 (gestiones electrónicas) y P13_9 (cita previa digital)	Valor 1 si menciona alguna; valor 0 si no menciona ninguna	Variable dependiente principal y predictor central
Percepción de lenguaje comprensible	P4_9	Mejorado / sigue igual / empeorado	Variable explicativa contextual
Evaluación de Administración electrónica	P14 (información, transparencia, igualdad, calidad, burocracia, más pasos, falta de atención presencial/telefónica, exclusión digital)	Indicadores binarios de acuerdo explícito; ns/nc como perdidos	Outcomes institucionales
Balance general	P15	Valor 1 si “más ventajas que inconvenientes”; valor 0 en otro caso	Outcome global
Perfil sociodemográfico	Edad, sexo, estudios	Edad continua; sexo dicotómico; educación básica/obligatoria, media/FP/Bachillerato, superior	Controles y segmentación
Ponderación	PESO	Coeficiente proporcionado por el CIS	Ponderación de descriptivos y modelos

Nota. La barrera lingüística declarada solo se interpreta entre personas usuarias de Administración electrónica. La batería P14 contiene diez ítems originales (P14_1 a P14_10); se analizan los ocho

vinculados a las preguntas de investigación. Los ítems sobre participación y privacidad no se incluyen en los modelos por estar fuera del foco analítico. La recodificación binaria como “acuerdo explícito” simplifica una escala ordinal y se reconoce como limitación (véase 5.6). ns/nc = no sabe / no contesta.

Fuente: elaboración propia a partir del CIS 3430.

4. Resultados

4.1 La barrera lingüística como experiencia relevante en la Administración electrónica

El uso de la Administración electrónica está ampliamente extendido. Entre los casos válidos en P7, el 73,9 % ponderado declaró haber utilizado este canal durante los últimos doce meses. Esta submuestra (n = 8 060) constituye la base empírica para analizar la barrera lingüística declarada.

El resultado central es que el 26,4 % ponderado de las personas usuarias de Administración electrónica declaró al menos una dificultad asociada a no entender el lenguaje. La variable combina la dificultad general en gestiones electrónicas (P12_3) y la específica en cita previa digital (P13_9). La dificultad más frecuente corresponde a “no entender el lenguaje” en gestiones electrónicas, señalada por el 24,3 % ponderado; la dificultad específica en cita previa electrónica alcanza el 12,7 %. La incomprensión lingüística no constituye, por tanto, una incidencia marginal, sino una experiencia comunicativa relevante en la relación digital entre ciudadanía y Administración. La Tabla 2 sintetiza estos datos.

Tabla 2. Uso de Administración electrónica y prevalencia de barreras lingüísticas

Indicador	Base analítica	n no ponderado	% ponderado	no ponderado
Uso de Internet para gestiones/consultas con la Administración	Casos válidos en P7	8 060 / 10 291	78,3	73,9
No entender el lenguaje en gestiones electrónicas (P12_3)	Personas usuarias	1 995 / 8 060	24,8	24,3

No entender el lenguaje en cita previa electrónica (P13_9)	Personas usuarias	1 048 / 8 060	13,0	12,7
Alguna barrera lingüística (P12_3 o P13_9)	Personas usuarias	2 167 / 8 060	26,9	26,4

Nota. Los porcentajes ponderados se calculan mediante PESO. La variable “alguna barrera lingüística” solo se interpreta entre personas usuarias de Administración electrónica. El 73,9 % ponderado se refiere a casos válidos en P7 (n = 10 291).

Fuente. Fuente: elaboración propia a partir del CIS 3430.

4.2 Una brecha de claridad socialmente desigual

La barrera lingüística no se distribuye de forma homogénea. El gradiente más claro aparece en la edad. Entre las personas usuarias de 18 a 29 años, la prevalencia ponderada es del 16,9 %; entre quienes tienen 65 años o más alcanza el 38,9 %. En el grupo de mayor edad, casi cuatro de cada diez personas usuarias declaran dificultades asociadas a no entender el lenguaje.

El nivel educativo muestra también una pauta relevante. La prevalencia ponderada es del 34,0 % en educación básica u obligatoria, frente al 25,5 % en educación media / FP / Bachillerato y al 25,7 % en educación superior. El contraste principal se produce entre la educación básica y los niveles medio-superiores; no se observa diferencia sustantiva entre educación media y superior. Las diferencias por sexo son reducidas en términos descriptivos: 26,1 % en hombres y 26,9 % en mujeres. La Tabla 3 presenta la distribución completa.

Tabla 3. Prevalencia ponderada de barrera lingüística según perfil sociodemográfico

Variable	Categoría	n válido no ponderado	% ponderado con barrera lingüística
Edad	18-29	1 024	16,9
Edad	30-44	2 283	22,5
Edad	45-64	3 733	28,3

Edad	65+	1 020	38,9
Sexo	Hombre	4 368	26,1
Sexo	Mujer	3 692	26,9
Nivel educativo	Básica / obligatoria	682	34,0
Nivel educativo	Media / FP / Bachillerato	2 684	25,5
Nivel educativo	Superior	4 644	25,7

Nota. La tabla se calcula sobre personas usuarias de Administración electrónica (n = 8 060). Los porcentajes están ponderados mediante PESO. La suma de n por nivel educativo (8 010) es inferior al total por la presencia de 50 casos sin información válida en estudios.

Fuente: elaboración propia a partir del CIS 3430.

La barrera lingüística se interpreta, así, como una forma de desigualdad comunicativa: la dificultad de comprender el lenguaje institucional en entornos digitales afecta especialmente a personas de mayor edad y a quienes tienen menor nivel educativo, dimensiones relevantes para pensar la comunicación clara desde la inclusión y el derecho a entender. Esta lectura no implica que la dificultad sea exclusivamente lingüística: en los perfiles de mayor edad y menor nivel educativo puede reflejar también menor familiaridad con los entornos digitales y la lógica procedimental, que convergen con el lenguaje sin agotarlo.

4.3 Claridad percibida y ambivalencia de la Administración electrónica

La percepción general sobre la evolución del lenguaje administrativo muestra una imagen dividida. El 48,9 % ponderado considera que la Administración ha mejorado en la utilización de un lenguaje más comprensible, frente al 37,8 % que percibe que ha empeorado y al 13,2 % que considera que sigue igual. La claridad institucional no aparece, por tanto, como dimensión plenamente consolidada en la percepción ciudadana. Las valoraciones generales sobre la Administración electrónica refuerzan esta lectura. El 76,0 % ponderado está de acuerdo con que mejora el acceso a la información sobre los servicios públicos; también son mayoritarias las valoraciones positivas sobre calidad (58,0 %), eliminación de burocracia (56,6 %) y transparencia (53,6 %). Sin embargo, la misma Administración electrónica se percibe como fuente de exclusión y carga procedimental: el

88,8 % ponderado, sobre el total de respondientes (incluyendo ns/nc), está de acuerdo con que excluye a personas con menos conocimientos y habilidades informáticas; el 67,7 % considera que genera más pasos y trámites; y el 65,7 % afirma que dificulta gestiones por falta de atención presencial o telefónica. Solo el 40,9 % considera que favorece la igualdad en el acceso. La Administración electrónica se reconoce, así, como canal de acceso a información y, simultáneamente, como entorno que puede generar nuevas barreras.

4.4 Barrera lingüística y evaluación de la Administración electrónica

La comparación entre personas usuarias con y sin barrera lingüística muestra una pauta consistente. Quienes declaran dificultades por no entender el lenguaje valoran peor la Administración electrónica en todas las dimensiones positivas analizadas y perciben con mayor intensidad las dimensiones críticas. La diferencia más amplia aparece en el balance general: 74,6 % ponderado entre quienes no declaran barrera frente al 59,0 % entre quienes sí (-15,6 puntos porcentuales). También se observan diferencias relevantes en calidad (-13,6 pp), transparencia (-13,4 pp), eliminación de burocracia (-12,7 pp), acceso a información (-12,2 pp) e igualdad (-9,0 pp). En sentido contrario, las personas con barrera lingüística muestran mayor acuerdo con que la Administración electrónica genera más pasos y trámites (+11,0 pp) y dificulta gestiones por falta de atención presencial o telefónica (+11,9 pp). La Tabla 4 resume estas diferencias.

Tabla 4. Evaluación de la Administración electrónica según presencia de barrera lingüística

Resultado institucional	Sin barrera (%)	Con barrera (%)	Diferencia con - sin (pp)
Más ventajas que inconvenientes	74,6	59,0	-15,6
Mejora la calidad	63,4	49,8	-13,6
Favorece la transparencia	59,8	46,4	-13,4
Elimina burocracia	61,3	48,6	-12,7
Mejora el acceso a información	81,4	69,2	-12,2
Favorece la igualdad	41,7	32,7	-9,0
Genera más pasos y trámites	64,4	75,4	11,0
Dificulta por falta de atención presencial/telefónica	62,3	74,1	11,9
Excluye a personas con menos habilidades informáticas	91,4	92,6	1,2

Nota. Calculada sobre personas usuarias de Administración electrónica ($n = 8\,060$). Los porcentajes están ponderados mediante PESO y se refieren a respondientes válidos en cada ítem (excluyendo ns/nc del denominador). Esto explica que el porcentaje del ítem de exclusión digital aquí (91,4 % y 92,6 %) difiera del 88,8 % global reportado en 4.3, calculado sobre el total de respondientes incluyendo ns/nc. pp = puntos porcentuales.

Fuente: elaboración propia a partir del CIS 3430.

La barrera lingüística no aparece como dificultad aislada: se asocia con una experiencia institucional más negativa (menor reconocimiento de ventajas, información, transparencia, igualdad y simplificación) y con mayor percepción de carga procedimental. La exclusión digital introduce un matiz: su percepción es muy elevada tanto entre quienes declaran barrera lingüística como entre quienes no la declaran, lo que sugiere una preocupación ampliamente compartida y no exclusivamente vinculada a la experiencia individual de incomprensión.

4.5 Modelos ajustados

El primer modelo logístico estima los factores asociados a declarar barrera lingüística. La edad se asocia positivamente: cada año adicional incrementa las odds en torno al 1,9 % ($OR = 1,019$; IC 95 % [1,016; 1,023]; $p < ,001$), lo que equivale a un incremento aproximado del 21 % por década. El nivel educativo muestra asociación significativa: frente a la educación básica, la educación media presenta menores odds ($OR = 0,79$; IC 95 % [0,65; 0,96]; $p = ,018$) y la educación superior también ($OR = 0,75$; IC 95 % [0,62; 0,90]; $p = ,002$). El sexo muestra una asociación de menor magnitud: ser mujer se asocia con odds ligeramente superiores ($OR = 1,13$; IC 95 % [1,01; 1,26]; $p = ,030$). Esta asociación ajustada es algo mayor que la diferencia descriptiva (0,8 pp en la Tabla 3), lo que sugiere que, una vez controladas edad y educación, el sexo aporta una pequeña asociación adicional, aunque su magnitud sigue siendo modesta.

La percepción sobre la evolución del lenguaje comprensible presenta la asociación más intensa. Frente a quienes consideran que el lenguaje ha empeorado, quienes perciben que sigue igual muestran menores odds ($OR = 0,71$; IC 95 % [0,61; 0,83]; $p < ,001$), y quienes perciben mejora presentan una reducción aún mayor ($OR = 0,35$; IC 95 % [0,31; 0,39]; $p < ,001$). Este resultado debe interpretarse con prudencia, ya que la percepción general sobre el lenguaje y la experiencia personal de dificultad pueden estar afectadas por una endogeneidad bidireccional: quien declara dificultades es más probable que evalúe peor la evolución del lenguaje administrativo, y viceversa. La Tabla 5 presenta los odds ratios completos.

Tabla 5. Factores asociados a declarar barrera lingüística

Predictor	OR	IC 95 %	p
Mujer vs. hombre	1,13	[1,01; 1,26]	0,030
Educación media vs. básica	0,79	[0,65; 0,96]	0,018
Educación superior vs. básica	0,75	[0,62; 0,90]	0,002
Lenguaje igual vs. empeorado	0,71	[0,61; 0,83]	< ,001
Lenguaje mejorado vs. empeorado	0,35	[0,31; 0,39]	< ,001
Edad (por año)	1,019	[1,016; 1,023]	< ,001

Nota. Modelo logístico binomial (link logit) ponderado mediante PESO, estimado sobre personas usuarias de Administración electrónica con errores estándar robustos tipo HC1. Variable dependiente: barrera lingüística declarada. Categorías de referencia: hombre; educación básica; “han empeorado”. OR = odds ratio. IC 95 % = intervalo de confianza al 95 %.

Fuente: elaboración propia a partir del CIS 3430.

El segundo bloque de modelos estima la asociación entre barrera lingüística y evaluación institucional, controlando por edad, sexo y nivel educativo. La barrera lingüística se asocia con menores odds de considerar que la Administración electrónica ofrece más ventajas que inconvenientes (OR = 0,52; IC 95 % [0,46; 0,58]; $p < ,001$). La misma pauta aparece en acceso a información (OR = 0,53), eliminación de burocracia (OR = 0,58), transparencia y calidad (OR = 0,59) e igualdad (OR = 0,68); todos con $p < ,001$. En sentido contrario, se asocia con mayores odds de considerar que la Administración electrónica genera más pasos y trámites (OR = 1,64; IC 95 % [1,46; 1,85]; $p < ,001$) y dificulta por falta de atención presencial o telefónica (OR = 1,66; IC 95 % [1,48; 1,87]; $p < ,001$). La asociación con la percepción de exclusión digital no resulta estadísticamente significativa (OR = 1,08; IC 95 % [0,89; 1,31]; $p = ,432$), lo que confirma el matiz observado en los descriptivos. La Tabla 6 sintetiza estos modelos.

Tabla 6. Asociación ajustada entre barrera lingüística y evaluación de la Administración electrónica

Outcome institucional	OR de la barrera lingüística	IC 95 %	p
Más ventajas que inconvenientes	0,52	[0,46; 0,58]	< ,001
Mejora el acceso a información	0,53	[0,47; 0,60]	< ,001
Elimina burocracia	0,58	[0,52; 0,64]	< ,001
Favorece la transparencia	0,59	[0,53; 0,66]	< ,001
Mejora la calidad	0,59	[0,53; 0,66]	< ,001
Favorece la igualdad	0,68	[0,60; 0,75]	< ,001
Excluye a personas con menos habilidades informáticas	1,08	[0,89; 1,31]	0,432
Genera más pasos y trámites	1,64	[1,46; 1,85]	< ,001
Dificulta por falta de atención presencial/telefónica	1,66	[1,48; 1,87]	< ,001

Nota. Cada fila corresponde a un modelo logístico binomial (link logit) independiente, estimado sobre personas usuarias de Administración electrónica con ponderación PESO y errores robustos HC1. En todos los modelos el predictor principal es la barrera lingüística declarada; los OR indican la asociación ajustando por edad, sexo y nivel educativo. OR = odds ratio. IC 95 % = intervalo de confianza al 95 %.

Fuente: elaboración propia a partir del CIS 3430.

5 Discusión

5.1 La comunicación clara como experiencia ciudadana medible

Los resultados permiten sintetizar tres hallazgos que estructuran la discusión: la barrera es una experiencia relevante (26,4 %); se distribuye de forma socialmente desigual por edad y nivel educativo; y se asocia con una evaluación más negativa y mayor carga procedimental, con la exclusión digital como preocupación estructural compartida.

El principal resultado del estudio es que la barrera lingüística constituye una experiencia relevante en la Administración electrónica española. Este dato permite desplazar la comunicación clara desde el plano normativo o prescriptivo hacia una dimensión empíricamente observable de la relación entre ciudadanía e instituciones. La aportación del artículo no consiste en evaluar la legibilidad objetiva de documentos administrativos ni en analizar lingüísticamente un corpus de textos: muestra que la claridad puede estudiarse a partir de la experiencia declarada de las personas usuarias en contextos reales de interacción digital. Conviene reiterar que la barrera declarada mide una experiencia subjetiva de dificultad, no una medida objetiva de comprensión ni de legibilidad: informa de cómo la ciudadanía percibe la claridad de su interacción, no de su comprensión textual real. El trabajo complementa los enfoques centrados en recomendaciones, géneros administrativos o escritura clara (Arnall Duch et al., 2024; da Cunha & Escobar, 2021; da Cunha & Montané, 2020), así como las elaboraciones en castellano sobre derecho a entender (Carretero González, 2024; Tascón & Montolío, 2020), al situar la atención en la recepción ciudadana. La comunicación clara aparece, así, no solo como aspiración institucional, sino como objeto de investigación empírica medible y comparable; la barrera lingüística declarada funciona como indicador de fricción comunicativa.

5.2 Brecha de claridad, desigualdad e inclusión digital

La barrera lingüística no se distribuye de forma homogénea: aumenta con la edad y es mayor entre personas con educación básica u obligatoria. Esta pauta permite interpretar la brecha de claridad como una forma de desigualdad comunicativa: no todas las personas usuarias se enfrentan en las mismas condiciones al lenguaje, los procedimientos y las interfaces de la Administración electrónica.

Los resultados son coherentes con la literatura sobre brecha digital, que ha mostrado que las desigualdades no se agotan en el acceso físico a Internet, sino que se desplazan hacia habilidades, usos y beneficios (van Deursen & van Dijk, 2019). La brecha no aparece solo entre quienes usan o no la Administración electrónica, sino también dentro del grupo que ya accede al canal digital. Entre las personas usuarias, comprender el lenguaje del trámite constituye una condición adicional de acceso efectivo. Este hallazgo refuerza la relación entre comunicación clara, inclusión digital y derecho a entender: si una parte relevante de la ciudadanía declara no entender el lenguaje, el acceso no puede considerarse plenamente efectivo. La comunicación clara opera, así, como política de inclusión comunicativa, especialmente relevante para personas mayores y con menor nivel educativo. La interpretación, no obstante, debe mantenerse prudente: el estudio no permite afirmar que la edad o el nivel educativo causen la barrera lingüística, sino constatar una asociación consistente.

5.3 Administración electrónica, carga y eficiencia comunicativa

La Administración electrónica aparece en los resultados como un entorno con doble cara: la ciudadanía reconoce su capacidad para mejorar el acceso a la información y, al mismo tiempo, percibe que puede excluir a personas con menos habilidades informáticas, generar más pasos y trámites y dificultar gestiones cuando falta atención presencial o telefónica. Esta dualidad sitúa la claridad en el centro del valor público de la Administración electrónica. En línea con Twizeyimana y Andersson (2019), el valor del e-government depende de su contribución efectiva a la relación pública, no solo de su despliegue tecnológico. Esta lectura conecta directamente con la idea de eficiencia comunicativa: una Administración electrónica es comunicativamente eficiente cuando reduce las barreras de comprensión y, con ello, los pasos innecesarios, las dudas y la dependencia de mediaciones presenciales.

Los resultados sobre “más pasos y trámites” y “dificultad por falta de atención presencial o telefónica” son especialmente significativos. Quienes declaran barrera lingüística muestran mayor probabilidad de percibir estas cargas, patrón coherente con la literatura sobre carga administrativa y recursos cognitivos (Christensen et al., 2020) y sobre carga administrativa en servicios públicos digitales (Giest & Samuels, 2023). El canal digital no es, en sí mismo, un factor negativo: los datos muestran simultáneamente reconocimiento de ventajas y percepción de obstáculos. La implicación es más precisa: la Administración

electrónica puede mejorar el acceso a información y, al mismo tiempo, desplazar hacia la ciudadanía nuevas tareas de interpretación, navegación y resolución de dudas. La comunicación clara no puede limitarse, por tanto, a reescribir textos: debe incorporarse al diseño completo de la interacción digital como condición de eficiencia comunicativa.

5.4 Barrera lingüística y evaluación institucional

Uno de los resultados más consistentes es la asociación entre barrera lingüística y peor evaluación de la Administración electrónica. Quienes declaran dificultades por no entender el lenguaje presentan menores odds de considerar que la Administración electrónica mejora el acceso a información, favorece la transparencia, elimina burocracia, mejora la calidad, favorece la igualdad o presenta más ventajas que inconvenientes, asociaciones que se mantienen al controlar por edad, sexo y nivel educativo.

La prudencia inferencial es imprescindible. El diseño transversal no permite afirmar que la barrera lingüística cause una peor evaluación institucional: también es posible que una experiencia general negativa con la Administración incremente la percepción de dificultad, o que ambas dimensiones formen parte de una experiencia institucional más frágil. La consistencia de los resultados sugiere, no obstante, que la dificultad para entender el lenguaje es un indicador relevante de la calidad comunicativa percibida. La barrera lingüística no se relaciona únicamente con la comprensión inmediata de un trámite; se asocia con dimensiones centrales de la relación institucional. Cuando el lenguaje se percibe como obstáculo, la Administración electrónica tiende a ser evaluada de manera menos favorable en su conjunto.

El resultado no significativo sobre exclusión digital merece atención específica. Su ausencia no debilita el argumento, lo matiza: la percepción de exclusión digital es muy elevada tanto entre quienes declaran barrera lingüística como entre quienes no la declaran, lo que sugiere una preocupación estructural sobre el modelo de Administración electrónica más que una consecuencia de la experiencia individual de incomprensión.

5.5 Contribución al campo de la comunicación clara

La principal contribución del artículo es ofrecer evidencia empírica —prevalencia, distribución sociodemográfica y asociaciones de la barrera lingüística declarada, a partir

de microdatos oficiales— para situar la comunicación clara como objeto de investigación en Ciencias de la Comunicación. Frente a los enfoques basados en corpus (da Cunha & Montané, 2020) y en recomendaciones normativas (da Cunha & Escobar, 2021), el estudio muestra que la brecha de claridad —distinta, aunque conectada, de la brecha digital— puede analizarse mediante indicadores de encuesta, consolidando su lectura como fenómeno comunicacional relacional que involucra instituciones, mensajes, canales, procedimientos y públicos.

5.6 Limitaciones y líneas futuras

Los resultados deben interpretarse considerando cinco limitaciones. Primera: el estudio mide dificultades declaradas y percepciones ciudadanas, no comprensión objetiva mediante pruebas experimentales ni métricas de legibilidad textual. Segunda: el diseño transversal impide establecer causalidad; las asociaciones deben leerse como relaciones ajustadas, no como efectos causales. Tercera: aunque se utilizan PESO y errores robustos HC1, el análisis no reproduce íntegramente el diseño complejo de encuesta (estratos por comunidad autónoma y selección dentro de cuotas). Cuarta: la recodificación binaria de los outcomes facilita la comparación entre dimensiones pero simplifica escalas ordinales; los análisis exploratorios de robustez con especificaciones ordinales no alteraron las conclusiones sustantivas. Quinta: predictor central y outcomes proceden de la misma encuesta y respondente, por lo que las asociaciones podrían estar parcialmente influidas por sesgo de método común; la asociación entre barrera lingüística y P4_9 puede reflejar, además, una endogeneidad bidireccional. Estas limitaciones abren líneas futuras: combinar microdatos de encuesta con análisis textual o de interfaz; comparar organismos, niveles administrativos o tipos de trámite; e incorporar diseños experimentales o pruebas de comprensión que permitan contrastar la distancia entre legibilidad objetiva, comprensión efectiva y experiencia declarada.

6 Conclusiones

Este artículo ha analizado la brecha de claridad en la Administración electrónica española a partir de microdatos oficiales del CIS. Una proporción relevante de personas usuarias declara dificultades asociadas a no entender el lenguaje; esas dificultades se distribuyen de forma desigual por edad y nivel educativo y se asocian con una evaluación menos favorable de la Administración electrónica en acceso a información, transparencia,

igualdad, simplificación, calidad y balance general. La asociación con la percepción de exclusión digital no resulta estadísticamente significativa, lo que matiza el argumento sin debilitarlo: la exclusión digital se reconoce como preocupación estructural compartida.

Respecto de las expectativas analíticas: se confirma que la barrera aumenta con la edad ($OR = 1,019$; $p < ,001$); se confirma que es más frecuente a menor nivel educativo ($OR = 0,79$ y $0,75$; $p < ,05$); se confirma su asociación con una evaluación menos favorable en todas las dimensiones ($OR < 1$; $p < ,001$); se confirma su asociación con mayor carga procedimental ($OR = 1,64$ y $1,66$; $p < ,001$); y se confirma la quinta en los términos formulados —la exclusión digital como preocupación ampliamente compartida—, sin asociación específica significativa ($OR = 1,08$; $p = ,432$). Se confirman, pues, las cuatro primeras y, parcialmente, la quinta.

La principal aportación es mostrar que la comunicación clara puede investigarse como experiencia ciudadana medible. La barrera lingüística declarada no equivale a una medición objetiva de legibilidad, pero permite observar una fricción comunicativa relevante en la relación digital entre ciudadanía e instituciones. La brecha de claridad no designa, así, solo la existencia de textos difíciles, sino la distancia entre la disponibilidad formal de un servicio digital y la posibilidad efectiva de comprenderlo y utilizarlo. Estos hallazgos sugieren que las políticas de comunicación clara avanzarían si integran lenguaje, organización de la información, secuencia de los procedimientos, interfaces, apoyos y canales alternativos de atención, en lugar de limitarse a simplificar vocabulario o reescribir documentos aislados.

Digitalizar la Administración no garantiza por sí mismo el derecho a entender. Para que la Administración electrónica sea efectivamente accesible, eficiente e inclusiva, la claridad debe integrarse como infraestructura comunicativa de la ciudadanía digital: el acceso real a los servicios públicos depende no solo de disponer de canales electrónicos, sino de comprender el lenguaje, los procedimientos y las condiciones de la interacción institucional. La comunicación clara, así entendida, no es un complemento posterior a la digitalización, sino una de sus condiciones de posibilidad.

Bibliografía

- Arnall Duch, A., Domènech-Bagaria, O., & Queralt Estevez, S. (2024). Del llenguatge planer a la comunicació clara. Introducció a la secció monogràfica. *Revista de Llengua i Dret, Journal of Language and Law*, 82, 1–11. <https://doi.org/10.58992/rld.i82.2024.4390>
- Carretero González, C. (2024). Perspectiva jurídica del derecho a comprender como derecho a recibir comunicaciones comprensibles. *Revista de Llengua i Dret, Journal of Language and Law*, 82, 30–57. <https://doi.org/10.58992/rld.i82.2024.4307>
- Centro de Investigaciones Sociológicas. (2023). *Calidad de los servicios públicos (XIV)* (Estudio 3430) [Conjunto de datos y documentación técnica]. <https://www.cis.es/es/detalle-ficha-estudio?codEstudio=3430>
- Christensen, J., Aarøe, L., Baekgaard, M., Herd, P., & Moynihan, D. P. (2020). Human capital and administrative burden: The role of cognitive resources in citizen-state interactions. *Public Administration Review*, 80(1), 127–136. <https://doi.org/10.1111/puar.13134>
- da Cunha, I., & 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., & Montané, M. A. (2020). A corpus-based analysis of textual genres in the administration domain. *Discourse Studies*, 22(1), 3–31. <https://doi.org/10.1177/1461445619887538>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Ebbers, W. E., Jansen, M. G. M., & van Deursen, A. J. A. M. (2016). Impact of the digital divide on e-government: Expanding from channel choice to channel usage. *Government Information Quarterly*, 33(4), 685–692. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.08.007>

- Giest, S., & Samuels, A. (2023). Administrative burden in digital public service delivery: The social infrastructure of library programs for e-inclusion. *Review of Policy Research*, 40(5), 626–645. <https://doi.org/10.1111/ropr.12516>
- Imaz Montes, M. del M. (2023). De la transparencia al Gobierno Fácil: Un repaso a la luz del lenguaje claro. *Sphera Publica*, 2(23).
- Juste Lasierra, S., & Romero Piqueras, C. (2024). La contribución de la comunicación clara al diseño de servicios públicos: caso de estudio. *Sphera Publica*, 1(24), 104–120. <http://hdl.handle.net/10952/8052>
- Meza, P., Lillo-Fuentes, F., & Retegui, A. (2025). Beneficios de la escritura clara en la comunicación jurídica: una revisión teórico-bibliográfica. *Revista de Llengua i Dret, Journal of Language and Law*, 84, 179–207. <https://doi.org/10.58992/rld.i84.2025.4499>
- Morte-Nadal, T., & Esteban-Navarro, M. Á. (2022). Digital competences for improving digital inclusion in e-government services: A mixed-methods systematic review protocol. *International Journal of Qualitative Methods*, 21, Article 16094069211070935. <https://doi.org/10.1177/16094069211070935>
- Morte-Nadal, T., & Esteban-Navarro, M. Á. (2025). Recommendations for digital inclusion in the use of European digital public services. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12, Article 273. <https://doi.org/10.1057/s41599-025-04576-7>
- Moynihan, D., Herd, P., & Harvey, H. (2015). Administrative burden: Learning, psychological, and compliance costs in citizen-state interactions. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(1), 43–69. <https://doi.org/10.1093/jopart/muu009>
- Pistola Grille, S., & da Cunha Fanego, I. (2022). La resolución administrativa publicada en portales web institucionales: un análisis basado en corpus. *ELUA: Estudios de Lingüística. Universidad de Alicante*, 38, 17–45. <https://doi.org/10.14198/ELUA.22442>
- Simonofski, A., Zuiderwijk, A., Clarinval, A., & Hammedi, W. (2022). Tailoring open government data portals for lay citizens: A gamification theory approach.

International Journal of Information Management, 65, Article 102511.
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102511>

Subiela-Hernández, B. J., Gálvez-Vidal, A. M., & Miralles González-Conde, M. A. (2023). Plain language and the right to understand in the regulated electricity bill in Spain. *Ibérica*, 45, 191–214. <https://doi.org/10.17398/2340-2784.45.191>

Tascón, M., & Montolío, E. (2020). *El derecho a entender. La comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía*. Los Libros de la Catarata.

Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of e-government: A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>

van Deursen, A. J. A. M., & van Dijk, J. A. G. M. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New Media & Society*, 21(2), 354–375. <https://doi.org/10.1177/1461444818797082>

Vartanian, T. P. (2011). *Secondary data analysis*. Oxford University Press.
<https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195388817.001.0001>