

VALERIA COLELLA | NURIA GÓMEZ BELART

Perdidos en el laberinto de las palabras:

discurso, gramática y la construcción
de la oscuridad



Buenos Aires - 2025

Perdidos en el laberinto de las palabras:
discurso, gramática y la construcción
de la oscuridad

Colella, Valeria Magali

Perdidos en el laberinto de las palabras : discurso, gramática y la construcción de la oscuridad / Valeria Magali Colella ; Nuria Gomez Belart.

- 1a edición especial. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Valeria Magali Colella, 2025.

Libro digital

Archivo Digital: descarga y online

ISBN 978-631-00-7744-4

1. Lenguaje. 2. Administración. 3. Gramática. I. Gomez Belart, Nuria II. Título
CDD 415

© 2025 CAL - Correctología y Asesoramiento Lingüístico

ISBN 978-631-00-9703-9

CAL - Correctología y Asesoramiento Lingüístico

Brasil 1730, Torre Sur, Piso 1, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, CP 1154

Correo electrónico: info@cal.com.ar

Página web: <https://cal.com.ar>

Índice

Prólogo

Por Rafael Felipe Oteríño 9

Introducción

Cartografiar el discurso: estructuras textuales donde perderse
es la regla 15
Por Nuria Gómez Belart

Redactar es gobernar: claridad, confianza y ética en la escritura
administrativa..... 37
Por Nuria Gómez Belart

La despersonalización en documentos oficiales

La responsabilidad sin rostro: un estudio sobre la
despersonalización agentiva en los documentos oficiales 57
Por Hilda Albano, Valeria Colella y Nuria Gómez Belart

Pasividad disimulada: el caso de las perífrasis resultativas 93
Por Hilda Albano y Nuria Gómez Belart

Lo que dicen los verbos

Claridad normativa: la fuerza de los verbos en
las resoluciones119
*Por Hilda Albano, Valeria Colella, Nuria Gómez Belart y Melody
Pena Nouche*

Deber no siempre obliga: sobre el uso de los verbos modales en la administración pública.....	137
<i>Por Valeria Colella y Nuria Gómez Belart</i>	

Cuando decir es hacer: el poder de los verbos en el lenguaje administrativo	163
<i>Por Valeria Colella y Nuria Gómez Belart</i>	

Lo dispuesto y lo que ocurre: el papel de los verbos causativos en la escritura administrativa.....	211
<i>Por Valeria Colella y Nuria Gómez Belart</i>	

Accesibilidad en la redacción administrativa

Accesibilidad administrativa: adaptaciones lingüísticas, comprensión cognitiva y lectura fácil.....	247
<i>Por Valeria Colella</i>	

Cómo salir del laberinto

Lenguaje claro: entre la inclusión comunicacional y el fortalecimiento democrático	279
<i>Por Valeria Colella</i>	

Prólogo

Por Rafael Felipe Oteríño

La forma más democrática, solidaria y efectiva de comunicación solo se realiza mediante un lenguaje dotado de claridad. Esta es la primera articulación que permite dar respuesta a la pregunta que a menudo nos inquieta: ¿qué comunicamos cuando intentamos comunicarnos? Pone de manifiesto la complejidad que, en términos idiomáticos, apareja la decisión de trazar vínculos y establecer relaciones a través del lenguaje verbal. Y echa luz, asimismo, sobre las presunciones, equívocos, reticencias y subjetividades que se deslizan cuando intentamos llegar al otro con alguna prescripción o mandato, además de poner de relieve la pobreza retórica que puede acompañar a dicho acto. Porque el otro es siempre otro y su acto volitivo de comprensión no puede ser soslayado sin riesgo de derivar en algún perjuicio.

En estos términos, la ininteligibilidad del mensaje no es solo una barrera entre las partes del acto comunicativo, sino que es el peor desaire que el emisor puede cometer con quien es, precisamente, su destinatario. El reproche social tantas veces escuchado a este respecto, como también la responsabilidad del comunicador, obliga a prestar atención a este trastorno en los intercambios sociales. Como bien ponen de manifiesto las autoras, el llamado a escribir con claridad en las acciones públicas e, inclusive —nos permitimos agregar—, en aquellas de trascendencia moral y patrimonial de la esfera privada,

ha dejado de ser un gesto de estilo para convertirse en una exigencia ética, política y legal.

En su acepción más estricta, el lenguaje requiere que las palabras estén dotadas de condiciones de precisión y accesibilidad, pureza sintáctica y familiaridad, sin las cuales el sentido de lo expresado queda opacado, menoscabado o, sencillamente, se pierde. O, lo que es peor, afirma otra cosa y no lo que se quiere comunicar. De donde resulta que un lenguaje impreciso, ambiguo o rebuscado no transmite sino mensajes imprecisos, ambiguos o rebuscados.

Como detrimento de orden social, la falta de claridad en el lenguaje afecta la comprensión de quien es su receptor, al tiempo de exponer la oscuridad del mensaje y las condiciones precarias de su emisión. Así entendida, la temática del lenguaje claro abre el capítulo referido al derecho del destinatario a entender lo que se dice y, correlativamente, a la obligación del comunicador de utilizar un léxico comprensible.

El objetivo de la claridad y accesibilidad en la comunicación ya está instalado en la sociedad. El tema se encuentra maduro en cuanto a la necesidad de poner en práctica un lenguaje que no ofrezca dificultades de comprensión, sobre todo cuando hay asimetría entre los protagonistas y el mensaje es articulado desde alguno de los escalones del poder. Pero se encontraba pendiente la indicación de los eventuales yerros de la estructura discursiva y de los recursos y la forma de enmendarlos. Esto es, faltaba la mirada abarcadora que expusiera cómo se organiza el discurso institucional y cuándo su estructura falla en la comunicación, por saltos de sintaxis, grietas en la gramática, formulismos

anacrónicos, exceso de lenguajes técnicos, abuso de las oraciones subordinadas, arcaísmos, perífrasis o párrafos interminables. Tal es el déficit que este libro ha venido a cubrir.

El tema apunta a la calidad de la redacción. Y esta condición —lo sabemos— suele ser un don o una capacidad lingüística que no todos poseen por naturaleza. Máxime en un tiempo, como el presente, en el que impera la velocidad por sobre la precisión, y en el que la multiplicidad de datos y la simultaneidad de tiempos se encuentran impulsados por el vértigo informativo. Se ha repetido hasta el cansancio —y esto es válido para leyes, sentencias, instrucciones, avisos y hasta para el pregón de la propaganda— que todo documento debe ser accesible, conciso, claro, sin adornos, confiable, notorio, oportuno, comprensible, seguro, amable y apreciado en su utilidad. De ahí que la temática del lenguaje claro remite inexcusablemente a una dimensión lingüística y comunicacional que atiende, en primer lugar, a las desigualdades que existen en el tejido social.

En la inteligencia de que el lenguaje claro puede ser entendido como parte del concepto amplio de los derechos humanos, este equipo de pioneras en la temática no se detiene en el aporte de recetas, ni en la elaboración de un manual de estilo. Lo que procura es ofrecer a los redactores de los mensajes, directivas, instrucciones, prescripciones y sentencias un alerta sobre la oscuridad del documento en elaboración, a fin de que las ideas claras se manifiesten en un plano de claridad estructural. Sin mensaje claro, también lo sabemos, toda directiva se convierte en un muro infranqueable para quien carece de una formación afín y específica. Y vedada la comprensión del léxico y del objetivo del

mensaje, se produce el doble efecto de no hacerse explícito el deber correlativo, ni de legitimarse la autoridad de quien, aun con derecho, lo emite.

Fuera del aprendizaje en las aulas, la lectura de textos literarios es el modo tradicional de ilustración. Pero hoy se lee poco y mal. Nuestra época ha adoptado, de modo creciente, la comunicación audiovisual por sobre la escrita. La difusión de la cultura digital ha cambiado los paradigmas y, en una peligrosa generalidad, hoy el contacto con la palabra escrita se realiza menos a través de los libros que mediante la pantalla de los dispositivos electrónicos. El perjuicio lo tenemos a la vista: una información breve, seca y resumida, acompañada por imágenes que, en su ligereza, muestran pero no explican.

Frente a este escenario, se vuelve imprescindible hacer visibles la opacidad de las fórmulas heredadas y su reemplazo por formas verbales inequívocas que fortalezcan los estándares de legalidad, previsibilidad y seguridad jurídica. Tal es el objetivo de este provechoso trabajo llevado a cabo por Valeria Colella y Nuria Gómez Belart.

1

Introducción

Cartografiar el discurso: estructuras textuales donde perderse es la regla

Por Nuria Gómez Belart

Resumen

El capítulo introductorio del libro *Perdidos en el laberinto de las palabras* propone una lectura estructural de los textos administrativos desde una perspectiva macrosintáctica. Se parte de la premisa de que los problemas de claridad en la escritura institucional responden a una arquitectura discursiva opaca que impide comprender quién hace qué, qué se decide y qué efectos tiene lo dicho. El texto plantea que muchos documentos públicos fallan no por errores gramaticales, sino por decisiones estructurales que afectan la trazabilidad, la legitimidad y la ejecutabilidad del acto administrativo.

Se introducen conceptos como la macrosintaxis, la estructura núcleo-márgenes, la noción de tópico y la despersonalización institucional. A través de estos ejes, se muestra cómo las decisiones de ordenamiento, subordinación, encuadre y ocultamiento del agente impactan directamente en la eficacia del texto. La macrosintaxis, en este marco, permite observar las relaciones entre oraciones, bloques y actos de habla, y ofrece herramientas para corregir textos sin perder precisión normativa.

Este enfoque no propone recetas ni simplificaciones, sino un cambio de escala: leer los textos institucionales como sistemas complejos donde cada forma verbal y cada decisión de estructura tienen consecuencias jurídicas y políticas. Leer macrosintácticamente es, en este sentido, una forma de hacer más habitable la comunicación pública.

Palabras clave: macrosintaxis, textos administrativos, lenguaje claro, estructura discursiva, despersonalización, claridad institucional.

1. Introducción

Durante los últimos años, el llamado a escribir con claridad en la administración pública ha dejado de ser un gesto de estilo para convertirse en una exigencia ética, política y legal. Cada vez son más las voces que señalan que el modo en que se redactan las decisiones del Estado incide directamente en su legitimidad, en su accesibilidad y en su eficacia. Sin embargo, buena parte de las iniciativas orientadas a mejorar la comunicación institucional siguen centradas en lo léxico: glosarios, guías de palabras prohibidas, correcciones de superficie. Este libro parte de otra convicción: que los obstáculos no están únicamente en las palabras, sino en la arquitectura misma de los textos.

A lo largo de estas páginas, se propone un cambio de escala. En lugar de observar el error gramatical o el tecnicismo puntual, se busca leer cómo se organiza el discurso institucional: cómo se disponen los actos de habla, cómo se encadenan los enunciados, cómo se jerarquizan las decisiones y cómo se distribuye la responsabilidad en lo que se dice. Para ello, se adopta una perspectiva macrosintáctica que permite comprender los textos administrativos no como una suma de frases, sino como sistemas de organización del sentido. Porque cuando la estructura falla, el mensaje pierde claridad, pierde fuerza normativa, pierde trazabilidad, pierde legitimidad.

Este no es un libro de recetas ni un manual de estilo. Es una invitación a leer de otra manera. A mirar los textos administrativos no solo por lo que dicen, sino por cómo lo dicen. A pensar que la claridad, en el ámbito público, no se resuelve cambiando una palabra: se construye desde la estructura.

2. Una propuesta de lectura

Hay palabras que parecen inofensivas hasta que se convierten en obstáculo. En la administración pública, ese obstáculo suele estar en la forma misma en que se organiza el discurso. Aun así, buena parte de los esfuerzos por mejorar la comunicación institucional siguen recayendo en cambios léxicos, correcciones puntuales o listas de términos que deberían evitarse. Este libro parte de otra premisa: los problemas del lenguaje administrativo son de estructura, y, si la opacidad es estructural, también debe serlo la intervención.

Volver a discutir el lenguaje administrativo es, en este contexto, un ejercicio de responsabilidad. No por insistencia retórica, sino porque el modo en que el Estado se expresa tiene consecuencias concretas: puede habilitar o impedir el acceso a un derecho, facilitar o entorpecer un trámite, generar cercanía o reforzar la desconfianza. Escribir claro, en el ámbito público, no es una concesión técnica ni una moda importada: es una forma de garantizar equidad. Una forma de hacer que las instituciones sean efectivamente para todos.

Este enfoque se inscribe en las discusiones actuales sobre lenguaje claro, pero no se limita a ellas. Busca profundizarlas. Propone que, además de trabajar con criterios de legibilidad o accesibilidad cognitiva, es necesario enseñar a leer —y a corregir— los textos institucionales desde una perspectiva estructural. Comprender por qué un documento resulta inaccesible exige mirar más allá del léxico: hay que entender cómo se construyen los mandatos, cómo se organiza la progresión de la información, cómo se distribuye la responsabilidad en el discurso. Es decir: hay que aprender a leer macrosintácticamente.

3. La falsa ilusión de los cambios micro

No alcanza con cambiar una palabra si todo el texto mantiene la misma lógica opaca. Esa es una de las advertencias más urgentes al hablar de lenguaje claro en el ámbito público. Abundan los listados de términos complejos con sus equivalentes “más simples”, y se promueve —con la mejor intención— la idea de que basta con sustituir un tecnicismo para que el mensaje se vuelva accesible. Pero la dificultad no está solo en el léxico: está en el modo en que se formula la información, en el lugar que ocupa cada oración, en la secuencia que construye el texto como acto institucional.

En muchos documentos administrativos, lo que falla no es una palabra en particular, sino la arquitectura completa del discurso. El mandato se diluye entre antecedentes y justificaciones, el sujeto de la acción se pierde en construcciones impersonales, la progresión se interrumpe con rodeos, aclaraciones subordinadas o cláusulas que se expanden sin control. El resultado no es simplemente un texto largo: es un texto ilegible, donde la persona destinataria no puede identificar con precisión qué se decide, qué debe hacer o qué derecho le asiste.

Este libro insiste, por eso, en que los problemas del lenguaje administrativo deben leerse como problemas de construcción textual. La claridad no es un efecto que se obtiene por sustitución léxica; es el resultado de decisiones discursivas que organizan jerarquías, responsabilidades y focos temáticos. Corregir un texto público exige algo más que afinar su terminología: exige comprender cómo funciona en conjunto. Y en ese punto, la macrosintaxis se vuelve una herramienta clave.

4. Qué es la macrosintaxis y por qué importa en la escritura institucional

La macrosintaxis es un nivel de análisis lingüístico que trasciende la estructura interna de la oración para observar cómo se combinan los enunciados dentro de un texto. Mientras que la microsintaxis se ocupa de lo que ocurre dentro de cada oración —la relación entre sujeto, verbo, complementos y modificadores—, la macrosintaxis se concentra en cómo esas oraciones interactúan, cómo se encadenan, cómo progresan y cómo construyen sentido en conjunto (Iglesias Bango, 2018; Fuentes Rodríguez, 2017).

Desde esta perspectiva, se puede pensar que un texto no está hecho solo de oraciones bien formadas, sino de decisiones de organización informativa, de ritmos, de contrastes, de progresiones temáticas y de marcas que orientan al lector. En este nivel, el foco está en cómo cada oración ocupa una posición específica en la arquitectura del discurso. Gutiérrez Ordóñez (2016) propone distinguir dos planos complementarios: por un lado, la sintaxis del enunciado, que estudia su estructura interna y las marcas periféricas que lo contextualizan (como conectores, adverbios de modalidad o evidencialidad); por otro, la sintaxis de enunciados, que se concentra en cómo se enlazan entre sí para organizar el flujo informativo, es decir, cómo se forma una unidad mayor de sentido.

Este cambio de escala analítica permite observar fenómenos que exceden lo gramatical. Por ejemplo, la repetición innecesaria de conectores, el uso de verbos sin foco, las estructuras que anticipan lo que luego se repite, las relaciones difusas entre causa y conse-

cuencia o la omisión del agente en actos institucionales. Todas estas decisiones no se notan tanto si se miran las oraciones por separado, pero se vuelven evidentes cuando se analiza la red de relaciones entre los enunciados. Ahí es donde interviene la macrosintaxis.

Aplicado a los textos institucionales, este tipo de lectura permite comprender por qué a veces un documento no se entiende, aunque todas sus oraciones sean gramaticalmente correctas. Porque la dificultad no está dentro de las oraciones, sino entre ellas. En otras palabras, no está en un error puntual, sino en la forma en que las partes del texto se conectan —o no— entre sí, y si la organización discursiva impide al lector reconstruir con claridad qué se decide, quién lo decide, a quién se dirige la acción y qué consecuencias tiene, entonces el texto, aunque normativamente válido, falla en su función comunicativa.

4.1. La macrosintaxis como nivel de análisis y sus límites

Hablar de macrosintaxis en el contexto de la comunicación pública es abrir una puerta a la lectura estructural de los textos. Una lectura que no se detiene en la oración aislada ni en el detalle gramatical —aunque los incluya—, sino que busca comprender cómo se construye el sentido en un documento institucional completo. La macrosintaxis, como ya se explicó, centra su atención en el modo en que los enunciados se encadenan y progresan dentro de una unidad discursiva mayor. Es, en términos prácticos, una forma de leer la arquitectura del discurso.

Esta perspectiva, ya fundamentada por Iglesias Bango y Fuentes Rodríguez, se retoma aquí para profundizar en

cómo se integran los enunciados en unidades superiores de sentido, como los párrafos, las secciones, las etapas de un procedimiento, y cómo esas unidades se articulan para formar una red coherente, inteligible y operativa. Gutiérrez Ordóñez (2016) propone distinguir dos planos complementarios: por un lado, la sintaxis del enunciado, que estudia su estructura interna y las marcas periféricas que lo contextualizan (como los adverbios modales o los marcadores discursivos); por otro, la sintaxis de enunciados, que se concentra en cómo se enlazan entre sí para organizar el flujo informativo.

¿Por qué esto importa en el lenguaje administrativo? Porque en este tipo de textos, muchas veces, el problema está en cómo se disponen las oraciones, en qué se omite, en qué se subordina, en qué se posterga. Es frecuente que la disposición principal quede disimulada entre antecedentes y cláusulas accesorias. La macrosintaxis permite detectar esos desplazamientos y entender sus consecuencias: un sujeto tácito que se pierde, un verbo principal que llega tarde, una relación causal que se deja insinuada, pero no se formula con claridad.

Esto no es exclusivo de las conversaciones espontáneas o de los diálogos informales —como podría ser una consulta médica—, sino que es fundamental también en actos formales e institucionalizados, como los que regulan la vida administrativa. En las juras, por ejemplo, no alcanza con analizar el valor del verbo *jurar* o la omisión del sujeto. Hace falta mirar cómo se organiza la secuencia, cómo se encadena la pregunta con la respuesta, y cómo esa estructura da lugar a un compromiso performativo que solo se entiende en el marco institucional en el que ocurre (Averintseva-Klisch, 2008).

En la administración pública, estos desajustes suelen surgir no por errores gramaticales, sino por decisiones de estructura que interrumpen la comprensión y dificultan la lectura orientada a la acción. Un informe que encabeza con fórmulas heredadas y deja lo importante para el final, una resolución que oculta al agente de la acción, un dictamen que encadena cláusulas condicionales sin aclarar cuál es la disposición principal: todos esos son problemas macrosintácticos.

Trabajar con la macrosintaxis, entonces, no es solo aplicar otra capa de análisis. Es enseñar a leer y a escribir desde la estructura, a intervenir en los textos administrativos con herramientas que permitan reparar errores y reorganizar el sentido. Es entrenar una mirada capaz de detectar cuándo un texto administra mal su información, cuándo posterga lo esencial o cuándo impide la comprensión por exceso de formalismo.

4.2. Límites y componentes del análisis macrosintáctico

El análisis macrosintáctico no se circunscribe al dominio gramatical: se nutre de perspectivas más amplias que provienen de la pragmática, la lingüística textual y el análisis del discurso. En especial, la noción de macroestructura discursiva propuesta por Van Dijk (2003) resulta clave para entender que los textos se organizan solo por reglas de sintaxis, pero también por reglas de coherencia, progresión temática y relevancia comunicativa.

A diferencia de la microsintaxis —que encuentra su objeto en la oración como unidad mínima de análisis—, la macrosintaxis trabaja con una materia prima más difusa: el conjunto de enunciados que forman unidades

funcionales dentro del discurso. Esto hace que uno de sus desafíos centrales sea delimitar su campo de acción. ¿Dónde empieza y dónde termina una unidad macrosintáctica?

Para abordar este problema, Gutiérrez Ordóñez (2016) propone pensar en términos de microdiscursos, entendidos como bloques relativamente autónomos dentro del texto general. Un microdiscurso puede estar compuesto por dos, tres o más enunciados, y se caracteriza por tener una cohesión interna (en otras palabras, una conexión semántica y pragmática entre sus partes), una completitud comunicativa (la posibilidad de que lo dicho se interprete como una unidad informativa acabada), y una estructura modular (en la que ciertos enunciados cumplen funciones de apertura, desarrollo, conclusión, etcétera.).

Este enfoque resulta útil para los textos institucionales. Allí, muchas veces la dificultad de comprensión no proviene de una oración mal construida, sino de un bloque discursivo entero que no cumple con esas condiciones mínimas: oraciones que se acumulan sin establecer relaciones lógicas claras, párrafos que introducen información sin integrarla con lo anterior, cadenas de causales o consecutivas que no terminan de cerrar su lógica.

La macrosintaxis, entonces, permite observar estas fallas estructurales y ofrece herramientas para intervenir sobre ellas. Por ejemplo, evaluar si un párrafo contiene una idea completa o si queda abierto a múltiples interpretaciones; detectar en qué punto se interrumpe la trazabilidad de una decisión administrativa; identificar cuándo una serie de oraciones pierde

su foco informativo o deja sin anclaje al sujeto de la acción.

En este nivel, lo que se pone en juego es la operatividad discursiva: la posibilidad de que un texto institucional cumpla con su finalidad de manera clara, completa y responsable.

5. Perspectivas modulares y componenciales en macrosintaxis: una herramienta clave para leer los textos administrativos

En la escritura institucional, las oraciones no aparecen aisladas. Cada disposición, instrucción o fundamentación forma parte de una secuencia discursiva más amplia, donde los enunciados se encadenan para construir un mensaje operativo, normativo o informativo. Entender cómo funciona ese encadenamiento es uno de los principales aportes de la macrosintaxis. El enfoque modular y componencial permite analizar la arquitectura de los textos administrativos como un sistema de niveles interdependientes, en el que cada oración se articula con otras en función de la intención comunicativa y del género discursivo.

Jean-Michel Adam (1990) propone analizar los textos como secuencias sintácticas organizadas, donde las oraciones cumplen funciones distintas según su posición y su relación con las demás. En una resolución, por ejemplo, no es lo mismo un considerando que una fórmula dispositiva: ambas tienen estructuras sintácticas correctas, pero ocupan lugares diferentes en la organización jerárquica del texto y cumplen funciones discursivas complementarias. Desde esta perspec-

tiva, la macrosintaxis permite entender por qué ciertos enunciados adquieren fuerza resolutive y otros sirven de encuadre, de justificación o de cierre.

Eddy Roulet (1997), en un modelo complementario, plantea que para describir, adecuadamente, la estructura de los textos —y, en especial, los textos formales como los administrativos— es necesario trabajar con, al menos, tres módulos: el sintáctico, que se ocupa de la gramática de cada oración; el pragmático, que estudia cómo los enunciados se relacionan entre sí dentro de una secuencia; y el estructural, que explica cómo esas secuencias configuran un texto completo con forma reconocible (una nota, una resolución, una disposición, etcétera.). En el caso de los textos administrativos, esta perspectiva permite identificar con precisión qué partes del texto cumplen funciones dispositivas, cuáles enmarcan el acto institucional, y cuáles orientan su interpretación o ejecución.

Fuentes Rodríguez (2003, 2007, 2017) retoma estos aportes y los sistematiza en un modelo de análisis que integra micro y macrosintaxis dentro de un marco más amplio: la superestructura discursiva. En los textos administrativos, esta superestructura se traduce en convenciones de organización reconocibles: encabezamientos, vistos, considerandos, disposiciones, fórmulas de cierre, firmas. Cada una de estas secciones contiene oraciones con estructura gramatical propia, pero su sentido completo no puede captarse sin atender a su lugar en la estructura global del texto. La macrosintaxis, en este caso, permite detectar los puntos de quiebre, las repeticiones innecesarias, las zonas de ambigüedad sintáctica o los pasajes donde se pierde la trazabilidad de lo dispuesto.

Aplicar una mirada modular y componencial a los textos administrativos permite describir mejor cómo están contruidos, pero también intervenir sobre ellos con mayor precisión. Al reconocer la interdependencia entre niveles —entre lo que dice cada oración y lo que construyen en conjunto— es posible detectar obstáculos para la comprensión, anticipar efectos de lectura y mejorar la eficacia comunicativa sin perder el rigor formal que estos textos requieren.

6. El problema es estructural: leer macrosintácticamente los textos institucionales

Cuando se habla de lenguaje claro en la administración pública, muchas veces se piensa que el problema está en las palabras difíciles, los tecnicismos o el exceso de subordinadas. Si bien esos aspectos tienen peso, no alcanzan para explicar por qué tantos textos institucionales —incluso cuando son gramaticalmente correctos— resultan ininteligibles o frustrantes para quienes los leen. La clave está en otro nivel: el de la organización general del discurso. Por eso, más que corregir frases sueltas, es necesario aprender a leer macrosintácticamente.

Leer macrosintácticamente significa leer un texto como una secuencia de actos de habla institucionalizados, que se encadenan, se justifican entre sí, se subordinan o se refuerzan mutuamente. Cada segmento —ya sea una oración, un párrafo o una fórmula— cumple un rol dentro de una arquitectura discursiva. En una resolución, por ejemplo, no es lo mismo un considerando que autoriza, que uno que contextualiza; no es lo mismo una cláusula principal que dispone, que una expansión que la debilita o la enreda. La macrosintaxis nos permite

identificar esas funciones y esas relaciones, que no son visibles si se lee oración por oración de forma aislada.

Este tipo de lectura permite captar la progresión informativa de un texto: cómo se pasa del antecedente al acto resolutivo, cómo se justifica una decisión, cómo se formula la expectativa de cumplimiento, qué elementos se destacan y cuáles quedan relegados. También permite reconstruir la jerarquía entre enunciados: qué es lo que dispone el texto, qué fragmentos funcionan como soporte argumentativo y cuáles introducen condiciones, excepciones o restricciones. Entender esa jerarquía es fundamental para interpretar correctamente el contenido normativo y evitar que se pierda en un mar de consideraciones laterales o perífrasis dilatorias.

Además, el enfoque macrosintáctico es útil para detectar zonas de ambigüedad. Muchas veces, lo que parece un problema léxico es, en realidad, una consecuencia de una estructura mal organizada: cláusulas subordinadas encadenadas sin claridad sobre cuál es el verbo principal, agentes omitidos que diluyen la responsabilidad institucional, verbos en pasiva o construcciones causativas que impiden saber quién hace qué. Frente a estos casos, la única solución efectiva es una reorganización del discurso que haga visible la arquitectura de las decisiones.

En última instancia, lo que está en juego es una forma de ver el texto: no como un conjunto de frases que deben sonar formales, sino como una estructura comunicativa que debe ser eficaz, legítima y responsable. Leer macrosintácticamente es una forma de cuidar esa estructura, de devolverle su sentido institucional y su potencia pública. Y, sobre todo, es una forma de

construir accesibilidad sin perder precisión, claridad sin perder legalidad, lenguaje claro sin perder autoridad.

6.1. Núcleo y márgenes en la organización de los enunciados administrativos

Cuando se analiza la estructura de los textos administrativos, es frecuente que la atención se concentre en el contenido normativo principal: lo que se dispone, lo que se concede, lo que se ordena. Sin embargo, esa información central nunca aparece sola. Siempre está rodeada de elementos que la enmarcan, la introducen, la justifican o la matizan. Para comprender cómo funcionan esos rodeos —que a veces aclaran y otras veces oscurecen el mensaje—, resulta útil la noción de estructura núcleo-márgenes, propuesta por Claudine Blanche-Benveniste (2003).

En este modelo, cada enunciado se organiza en torno a un núcleo, que contiene la proposición principal —es decir, la parte que expresa la acción, decisión o información esencial—, y a uno o más márgenes, que pueden ubicarse antes (prefijos) o después (posfijos) del núcleo. Estos márgenes no forman parte de la estructura oracional en sentido estricto: no son sujetos, verbos ni complementos regidos. Pero son fundamentales para entender cómo se organiza la información en el discurso real, especialmente en registros formales como el administrativo.

En los textos institucionales, los márgenes izquierdos suelen alojar fórmulas como *atento a lo solicitado...*, *en virtud de las razones que anteceden...*, *considerando...*, *por lo que...*, que no expresan aún el acto principal, pero introducen el contexto o el encuadre desde el cual ese

acto se formula. Estos prefijos cumplen una función de preparación del núcleo: orientan la lectura, anuncian la intención del texto, a veces incluso desplazan el foco hacia una justificación externa antes de llegar al contenido operativo. Su uso, sin embargo, puede derivar en redundancias o en estructuras pesadas cuando se acumulan sin una progresión clara.

El núcleo del enunciado, en este tipo de textos, suele estar vinculado a un verbo performativo explícito o implícito (*se resuelve, se aprueba, se autoriza, queda establecido, etc.*). Pero, muchas veces, ese núcleo aparece desdibujado entre subordinadas o licuado por construcciones perifrásticas que lo ocultan. Recuperar con nitidez ese núcleo es una de las tareas centrales del análisis macrosintáctico, porque es lo que permite reconstruir qué hace efectivamente el texto.

Por su parte, los márgenes derechos —los posfijos— suelen aportar condiciones, reformulaciones o matices. Por ejemplo, expresiones como *de corresponder, en los términos establecidos, siempre que se cuente con la autorización correspondiente*, introducen modulaciones al acto principal. Estas extensiones no siempre están claramente delimitadas, lo que puede generar ambigüedades sobre el alcance del acto: ¿la autorización es general o condicionada? ¿es inmediata o queda supeditada a otro acto? Una posposición mal administrada puede cambiar por completo la interpretación normativa del texto.

El valor del modelo de Blanche-Benveniste para el análisis de textos administrativos está en que permite leer cada enunciado como una unidad compleja, con zonas que cumplen distintas funciones discursivas. No se trata solo de identificar el verbo principal, sino

de observar cómo se organiza el recorrido hacia ese verbo y qué elementos se agregan después. En ese sentido, reconocer la estructura núcleo-márgenes ayuda a tomar decisiones de corrección y reescritura que mejoran la claridad sin desnaturalizar la formalidad del texto. También permite detectar cuando un prefijo innecesario enreda el mensaje, cuando el núcleo está descentrado o cuando un posfijo introduce más confusión que matiz.

6.2. El tópico como organizador de la información en los textos institucionales

Uno de los aportes más relevantes de Emanuela Cresti al estudio del discurso es su definición del *tópico* como una unidad funcional que organiza la estructura informativa de los enunciados. Desde su perspectiva, el tópico no debe confundirse con el sujeto gramatical ni con un simple componente temático. Su función es discursiva: el tópico establece de qué se va a hablar, orienta la interpretación y condiciona la progresión del discurso (Cresti, 2003).

Este enfoque es útil para el análisis de los textos administrativos, donde se encuentran enunciados extensos que no presentan con claridad cuál es el eje informativo. En muchos casos, el tópico está presente, pero diluido entre subordinadas, desplazado por el orden oracional o encubierto por fórmulas automatizadas. La consecuencia más habitual es que el lector pierda el hilo de lo que se está diciendo o no pueda identificar con rapidez cuál es el punto central del mensaje.

Cresti propone observar cómo se introduce el tópico y qué lugar ocupa en la estructura del enunciado. En los

textos orales, el tópico se marca muchas veces por la entonación y la pausa; en los textos escritos, en especial, en el registro administrativo, se indica por el orden y la jerarquía en la organización oracional. Un ejemplo característico se encuentra en expresiones como: *En relación con lo dispuesto en el artículo 5º, se procederá a...* Aquí, el tópico no es el verbo principal (*se procederá*), sino la referencia normativa que aparece al comienzo. Ese fragmento inicial introduce el marco temático, conecta con una información conocida y establece la base sobre la que se construirá el resto del enunciado.

Sin embargo, esta estrategia puede ser problemática cuando se encadenan múltiples tópicos antes de llegar al núcleo. Fórmulas como *Atento a lo solicitado, en virtud de lo dispuesto, de acuerdo con la normativa vigente...* crean una cadena de encuadres que posterga indefinidamente el acceso a la información relevante. En lugar de facilitar la comprensión, el tópico se transforma en un umbral burocrático que el lector debe atravesar antes de entender qué se está diciendo realmente.

En términos macrosintácticos, el análisis del tópico permite identificar el contenido temático, pero también el modo en que se construye el hilo conductor del discurso. Un buen texto institucional no es el que acumula referencias normativas, sino el que logra organizar la información de forma tal que el lector pueda reconocer de inmediato qué está en juego, sobre qué se decide, y con base en qué marco se toma esa decisión.

La enseñanza de la macrosintaxis, entonces, no puede limitarse al reconocimiento de estructuras formales. Tiene que incluir la capacidad de detectar y jerarquizar tópicos, de distinguir lo accesorio de lo principal, de

identificar qué fragmentos del texto cumplen funciones de encuadre y cuáles constituyen el aporte informativo central. Cresti muestra que esta dimensión no puede inferirse solo desde la gramática: es necesario leer desde el discurso, observando cómo se organiza la interacción entre lo que se retoma y lo que se aporta, entre lo que se anticipa y lo que se decide.

En los documentos institucionales, donde cada palabra puede tener consecuencias jurídicas o administrativas, el mal manejo del tópico no solo genera confusión: puede obstaculizar el cumplimiento del acto, abrir interpretaciones no deseadas o comprometer la legitimidad del texto. Por eso, entender el rol del tópico es también una forma de fortalecer la eficacia y la trazabilidad de la escritura administrativa.

6.3. La despersonalización y la distribución de la responsabilidad

Uno de los fenómenos más característicos de los textos administrativos es la despersonalización. No se trata de un estilo o una preferencia gramatical: es una estrategia estructural arraigada en la tradición institucional. Esta forma de escritura no solo evita nombrar al agente de la acción, pero que también reconfigura cómo se presenta la autoridad, cómo se encuadra la decisión y cómo se distribuye la responsabilidad en el texto.

En términos macrosintácticos, la despersonalización no puede ser interpretada como una simple elección oracional. Su efecto no se agota en la pasiva refleja (*se comunica, se deja constancia*), ni en la perífrasis impersonal (*hágase saber, deberá notificarse*). Estas construcciones adquieren sentido solo en la red de relaciones

que conforman el texto. Un enunciado impersonal, aislado, puede parecer inofensivo. Pero cuando la secuencia completa de un acto administrativo se construye de ese modo —cuando nadie aparece como sujeto del dictamen, del aviso, del mandato ni de su cumplimiento—, se configura una operación discursiva que diluye la fuente de la acción.

La macrosintaxis permite observar cómo esta estrategia se extiende a lo largo del documento: se acumulan fórmulas sin sujeto, se intercalan subordinadas justificativas, se introducen citas normativas que funcionan como anclaje de autoridad pero que, en muchos casos, reemplazan la asunción de una decisión propia. El resultado es una cadena de enunciados donde cada uno remite a otro, pero ninguno asume el centro del acto. Así, lo dispuesto aparece como efecto de una lógica interna de documentos, y no como una decisión concreta atribuible a un órgano o funcionario responsable.

Este tipo de escritura no solo genera ambigüedad. También impide reconstruir la arquitectura institucional de la acción. ¿Quién decidió? ¿Sobre qué base? ¿Con qué efectos? ¿Quién responde si algo falla? Si estas preguntas no pueden responderse leyendo el texto, entonces el problema no es solo estilístico: es estructural.

Por eso, es necesario advertir que la despersonalización no es una forma entre otras. Es un recurso estructurante del estilo institucional. No se trata de un gesto neutral; es una forma de administrar la responsabilidad dentro del discurso. Nombrar al agente, reconocer al órgano emisor, visibilizar el sujeto obligado, no son meros detalles gramaticales: son marcas que permiten sostener la trazabilidad del acto, legitimar su origen y habilitar su control.

Enseñar a leer macrosintácticamente también es enseñar a detectar las huellas —o las omisiones— de la agencia. Un texto claro no es solo aquel que se entiende: es también el que puede ser rastreado, impugnado, defendido o ejecutado con base en una cadena de responsabilidades explícitas. Y eso, en los textos administrativos, solo es posible cuando la organización del discurso deja ver quién hace, qué se hace y a quién se le demanda que lo haga.

7. La macrosintaxis: un mapa para salir del laberinto discursivo

Desde una perspectiva macrosintáctica, lo que está en juego no son solo las palabras aisladas ni las frases sueltas: es la manera en que se organiza el discurso institucional: cómo se jerarquiza la información, cómo se encadenan los actos de habla, cómo se anticipan o se posponen ciertas decisiones, y sobre todo, cómo se distribuye la responsabilidad de lo que se dice. Esa estructura no es neutra: produce efectos. Y es, precisamente, sobre esos elementos estructurantes —los verbos que se eligen, los sujetos que se ocultan, los giros que diluyen el mandato— donde este libro pone el foco.

Perdidos en el laberinto de las palabras propone leer los textos administrativos como sistemas de organización verbal donde cada forma gramatical —y, en especial, cada forma verbal— tiene consecuencias discursivas, políticas y jurídicas. En lugar de atacar síntomas aislados, este análisis se focaliza en la arquitectura completa del discurso institucional: sus pasajes, sus bifurcaciones, sus zonas de sombra y sus umbrales de

sentido. No se trata de simplificar el laberinto, sino de recorrerlo con otro mapa, uno que permita reconocer sus patrones, detectar sus puntos ciegos y abrir salidas allí donde todo parece clausurado.

A lo largo de sus capítulos, se analizan fenómenos recurrentes, como la despersonalización sintáctica y pragmática, el uso de formas pasivas, causativas o modales que alteran la fuerza del mandato, la omisión del agente o la dispersión de la responsabilidad en la trama oracional. También se abordan los efectos de estas elecciones sobre la accesibilidad, la comprensión y la ejecutabilidad del texto. Desde las estructuras oracionales hasta la macroorganización del contenido, cada elemento se considera en función de su impacto institucional.

Este libro está dedicado a quienes escriben, corrigen, gestionan o diseñan comunicaciones orientadas a un público variado. La mirada que propone puede aplicarse a expedientes, resoluciones, juras, escrituras, contratos, actas, formularios y también a cualquier texto en el que el Estado deba decir algo que afecte la vida de las personas. Salir del laberinto, en este caso, implica transformar su trazado. Comprender su estructura es el primer paso para reescribirlo de forma más habitable, más justa y más clara. Escribir con claridad no es apenas una estrategia retórica: es una forma concreta de cuidar, de asumir y de responder.

Redactar es gobernar: claridad, confianza y ética en la escritura administrativa

Por Nuria Gómez Belart

Resumen

El lenguaje administrativo no es un instrumento neutro, sino una herramienta de poder con efectos directos sobre la ciudadanía. Este capítulo analiza cómo ciertas fórmulas heredadas, construcciones impersonales y estructuras gramaticales complejas obstaculizan la comprensión de los textos públicos, lo que debilita la confianza institucional y limita el ejercicio pleno de derechos. A través de cinco núcleos —la tradición formularia, la estructura del mandato, la responsabilidad discursiva, las posibilidades de transformación y la dimensión ética de la escritura— se argumenta que clarificar el lenguaje no equivale a simplificar, sino a garantizar trazabilidad, legitimidad y justicia comunicativa. En este contexto, la transformación digital de los procesos estatales aparece como una oportunidad concreta para revisar las prácticas textuales, mejorar la accesibilidad de la información y consolidar una escritura institucional orientada al bien común. Redactar con claridad se presenta, así, como una política pública necesaria para una democracia inclusiva y responsable.

Palabras clave: lenguaje administrativo, escritura institucional, claridad, ciudadanía, confianza, responsabilidad discursiva, accesibilidad.

1. Introducción

La escritura administrativa, lejos de ser un mero instrumento técnico, constituye una práctica de poder con

efectos concretos sobre la ciudadanía. Cada texto emitido por una institución del Estado delimita derechos, impone obligaciones, informa decisiones o convoca a la acción. Sin embargo, el modo en que estos textos se construyen —las fórmulas que se eligen, las estructuras que se replican, los verbos que se ocultan— condiciona su accesibilidad, su legitimidad y su eficacia.

Este capítulo aborda los desafíos que presenta hoy la redacción normativa y administrativa en contextos donde la confianza institucional se encuentra tensada y donde el acceso a la información se ha vuelto una dimensión clave de la ciudadanía democrática. A partir del análisis de fórmulas heredadas, mandatos imprecisos, construcciones impersonales y perífrasis innecesarias, se plantea que muchos de los textos públicos actuales, aunque gramaticalmente correctos, fallan en su dimensión pragmática: no producen comprensión, no habilitan la acción y no generan compromiso.

Desde una perspectiva ética y comunicacional, se sostiene que el lenguaje del Estado debe poder ser entendido. Esta afirmación no responde a una lógica de simplificación, sino a una concepción de la claridad como responsabilidad institucional. En efecto, la claridad no solo favorece el cumplimiento de lo dispuesto: habilita el derecho a reclamar, legitima la autoridad que decide y refuerza el vínculo entre instituciones y ciudadanía.

La reflexión se desarrolla a partir de cinco núcleos temáticos: la tradición formularia como obstáculo para la comprensión; la necesidad de estructurar con nitidez los mandatos normativos; la responsabilidad discursiva frente a las formas de despersonalización; las transformaciones posibles que demuestran que es viable

escribir mejor sin perder rigor; y, finalmente, la escritura administrativa como ejercicio ético.

En el contexto actual, la transformación digital del Estado —con sus nuevos formatos, soportes y lógicas de circulación— ofrece una oportunidad estratégica para revisar, actualizar y rediseñar la manera en que se escribe desde las instituciones. No se trata solo de incorporar tecnología, sino de repensar la lengua como herramienta de gestión, de acceso y de equidad. El lenguaje administrativo no puede mantenerse al margen del cambio cultural que atraviesa la relación entre ciudadanía y poder público.

Redactar con claridad, en este escenario, no es una concesión retórica ni una tendencia pasajera. Es una política pública que debe ser sostenida, promovida y legitimada como parte integral del pacto democrático.

2. Tradición formularia y efectos en la comprensión

El lenguaje administrativo reproduce formas heredadas de la cultura jurídica y burocrática como si fueran sinónimo de validez. El uso automático de estructuras como *se deja constancia, se entiende que, en virtud de lo expuesto, por las razones que anteceden*, configura una escena donde prima la autoridad textual por sobre la comunicación efectiva. Estas fórmulas operan como signos de legitimación interna, rituales de validación que refuerzan la lógica del expediente más que la del vínculo comunicacional con el destinatario.

Esta repetición formularia no es neutral: tiene efectos materiales. Como advierten Ospina Celis y Botero Marino

(2022), las estructuras cerradas y autorreferenciales de la escritura institucional tienden a excluir a quienes no dominan los códigos técnicos del sistema. La información pública, lejos de ser una prerrogativa técnica, debe ser entendida como condición para el ejercicio efectivo de la ciudadanía.

Como señala Mariani, "La democracia pone en juego no solo la ciudadanía política que sanciona el régimen, sino también fundamentales aspectos de ciudadanía civil, social y cultural" (2008, p. 16). Esta perspectiva permite entender que el lenguaje administrativo no puede reducirse a la reproducción de fórmulas: está implicado en la construcción o negación de ciudadanía.

El problema no radica en el léxico o la sintaxis. Se trata de una lógica de escritura que construye un destinatario abstracto —la figura del "interesado" o del "usuario"— pero no lo reconoce como sujeto de derecho ni como interlocutor real. El texto, en estos casos, habla para sí mismo o para otros textos, no para el lector. Así, la administración termina validando actos que son impecables en términos gramaticales, pero fallidos desde una perspectiva pragmática: no producen comprensión, ni acción, ni responsabilidad.

La pérdida de eficacia comunicativa afecta no solo la claridad del mensaje, sino también la confianza institucional. Según la OCDE (2022), uno de los factores más relevantes para sostener la confianza pública es la percepción de que los mensajes del Estado son comprensibles, útiles y justos. Como sintetiza el informe, "La confianza requiere no solo instituciones íntegras, sino también accesibles y comprensibles para la ciudadanía" (OCDE, 2022, p. 9).

Más aún, esta forma de escritura limita la agencia de las personas frente a la administración. Como advierte la Organización de los Estados Americanos: “El derecho de acceso a la información pública fortalece la participación ciudadana [...] y permite reforzar la legitimidad del sistema democrático incorporando al ciudadano en los procesos de deliberación, gestión y evaluación de las políticas públicas” (Organización de los Estados Americanos [OEA], 2013, p. 3).

En este marco, la revisión de la tradición formularia no puede reducirse a una cuestión de estilo. Se trata de un ejercicio ético y político. Hacer que la administración escriba para ser comprendida es parte de su obligación de servicio, no una concesión opcional. La claridad, como subraya Mariani (2008), no es una técnica neutral, sino un componente estructural de la democracia de ciudadanía.

3. Claridad normativa y estructura del mandato

La claridad no es sinónimo de simplificación: es el resultado de decisiones precisas sobre estructura, foco y responsabilidad. En los textos normativos, esto implica identificar con nitidez lo siguiente:

Qué se decide (*el núcleo del acto normativo*).

Quién lo decide (*identificación del órgano emisor*).

Qué efectos tiene (*obligaciones, derechos o consecuencias*).

Sobre quién recae la acción o el cumplimiento.

Cuando estos elementos se diluyen en frases impersonales, construcciones pasivas o perífrasis opacas, se pierde la fuerza ilocutiva del acto y se debilita la legitimidad del mensaje. El texto normativo deja de funcionar

como mandato claro y se transforma en una superficie textual ambigua, incapaz de sostener la trazabilidad de lo dispuesto.

Desde la perspectiva de la gobernanza democrática, la claridad en la estructura del mandato es parte de una promesa institucional: la administración no solo actúa, sino que se compromete públicamente con lo que decide, ante quién lo decide y con qué efectos. Esa explicitud no es decorativa: permite ejercer derechos, pedir explicaciones y controlar el cumplimiento. La forma del texto es, en este sentido, una garantía de su eficacia.

Según el marco de análisis de la OCDE (2022), uno de los factores más determinantes para construir confianza pública es que los textos e intervenciones del Estado sean comprensibles, accesibles y justos. La claridad normativa no se valora como una cualidad técnica, sino como una condición esencial para la equidad y la integridad institucional. Cuando las decisiones del Estado no se formulan con suficiente transparencia estructural, la ciudadanía no puede interpretar qué se le exige ni reclamar en caso de incumplimiento. Esto afecta la percepción de apertura y debilita la legitimidad democrática.

Por eso, clarificar el mandato no significa empobrecer el lenguaje, sino reforzar la capacidad del texto para convertirse en acto legítimo, operativo y controlable. La precisión en la enunciación de lo dispuesto, la identificación del agente emisor y del sujeto obligado, así como la delimitación de efectos, no son añadidos burocráticos: son los pilares discursivos de una administración confiable.

4. Responsabilidad institucional y despersonalización

Una de las tensiones más frecuentes en la redacción administrativa es la que se produce entre el deseo de neutralidad institucional y la necesidad de identificar a los agentes. El uso generalizado de la pasiva refleja (*se comunica, se procederá a informar, se deja constancia*) o de construcciones causativas sin agente explícito (*hágase saber, déjese sin efecto*) desdibuja la cadena de responsabilidades. Este tipo de formulaciones, no garantizan objetividad, sino que generan ambigüedad sobre quién decide, quién actúa y quién debe dar cumplimiento.

Como se muestra en el capítulo “Lo dispuesto y lo que ocurre”, esta opacidad no es solo un problema gramatical: impide reconstruir la arquitectura institucional del acto, lo que obstaculiza la identificación de responsabilidades y la posibilidad de ejercer mecanismos de control o reclamo. En contextos donde las decisiones administrativas afectan derechos individuales o colectivos, esta ambigüedad puede tener consecuencias graves: diluye la responsabilidad, dificulta la defensa y compromete la transparencia.

La despersonalización no se limita al plano sintáctico. Forma parte de una tradición retórica que busca representar a la administración como un sistema neutral, casi automático, en el que nadie parece ser responsable de lo que se comunica o se decide. Este modelo de redacción —anónimo desde el punto de vista técnico— produce documentos que son funcionalmente mudos: dicen sin comprometerse, disponen sin declarar quién dispone, informan sin firmar la voz que informa.

Frente a eso, la responsabilidad discursiva implica asumir que la administración debe enunciar con claridad lo que hace, lo que espera y lo que delega. No se trata de personalizar el discurso, sino de hacerlo operativo. La identificación del órgano emisor, la formulación explícita del agente que ejecuta o del sujeto que debe cumplir una acción, y la posibilidad de trazar el recorrido de una decisión forman parte del compromiso institucional con la ciudadanía.

Desde la perspectiva de la OCDE (2022), la integridad institucional está ligada a la transparencia, la trazabilidad y la claridad sobre quién toma las decisiones y cómo se implementan. Una administración que no puede —o no quiere— decir con claridad quién actúa y quién responde, debilita la confianza pública y la percepción de imparcialidad.

Así, la corrección de la despersonalización no implica abandonar la impersonalidad institucional, sino redefinirla. Significa construir un discurso capaz de sostener su legitimidad sin perder su agencia. Un discurso donde cada verbo señale con precisión desde dónde se actúa y hacia quién se dirige el acto.

5. Transformaciones posibles

La claridad normativa no requiere grandes operaciones estructurales ni abandona la formalidad que caracteriza a los textos administrativos. En muchos casos, basta con una mínima intervención para que el mensaje recupere su trazabilidad y eficacia comunicativa. Las reformulaciones no simplifican el contenido: lo reorganizan para que se vea con nitidez qué se

decide, quién lo decide y qué efectos produce el acto en cuestión.

Por ejemplo, en un expediente real, se encuentra la expresión: "Por el presente se hace saber que se procederá a dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5º...". Esta redacción, aunque jurídicamente válida, encadena varias perífrasis impersonales que diluyen la fuente de la acción, posponen el verbo principal y ocultan la relación entre lo dispuesto y su ejecución. Al reformularla como "La Dirección General de Recursos Humanos informará a los agentes involucrados lo establecido en el artículo 5º...", no se altera el contenido normativo ni su valor legal. Lo que se hace es explicitar el sujeto que actúa, nombrar a los destinatarios y reordenar la estructura para que la acción sea visible, directa y trazable.

Otro ejemplo muestra la fórmula: "Por las razones que anteceden, se estima procedente autorizar lo solicitado". Esta redacción, habitual en resoluciones y dictámenes, reproduce una secuencia argumentativa implícita, pero no efectiva: remite a una justificación previa, introduce un juicio de valor y, finalmente, insinúa una decisión sin formularla de manera directa. Al reducirla a "Se autoriza lo solicitado", se elimina la redundancia, se refuerza la fuerza ilocutiva del acto y se mejora la economía del texto sin comprometer la legalidad.

Estas transformaciones no representan un abandono del registro técnico ni una simplificación impropia del lenguaje normativo. Por el contrario, son el resultado de aplicar criterios de claridad, trazabilidad y transparencia a textos cuya función no es solo formal, sino también operativa. Reformular, en este sentido, no es editar para embellecer, sino reconfigurar el sentido práctico

del texto para que cumpla su función institucional de manera plena.

En este contexto, la paráfrasis se revela como una herramienta fundamental. No se trata de una técnica auxiliar, sino de una estrategia de base para reestructurar oraciones problemáticas sin traicionar el mensaje del autor. La paráfrasis permite corregir errores derivados del uso inadecuado de estructuras como el gerundio, que pueden generar ambigüedad y dificultar la comprensión. Por ejemplo, en frases como "El abogado presentó la demanda explicando los hechos del caso", la estructura puede llevar al lector a creer que la explicación ocurrió después de la presentación. Reformular la oración con una conjunción o una subordinada, como "El abogado presentó la demanda y explicó los hechos del caso", soluciona esta confusión.

La paráfrasis es, además, una técnica valiosa en el ámbito académico y profesional, donde es necesario respetar tanto las convenciones lingüísticas como el estilo propio de los autores. Esto implica generar alternativas que reestructuren la información sin distorsionar el contenido original. En los procesos de revisión, se procura siempre que las correcciones sean fieles a la intención del autor, y se trata de evitar que la intervención se perciba como una imposición normativa.

Transformar un enunciado no es embellecerlo ni adaptar su forma a modas comunicacionales. Es, en términos estrictos, reponer la dimensión operativa del discurso. Un texto administrativo no es una constancia escrita: es un acto que dispone, informa, autoriza, deniega, reconoce o exige. Y esa acción, para que tenga legitimidad y produzca sus efectos de manera eficaz, debe poder ser

comprendida, ubicada en una cadena de responsabilidad y ejecutada sin ambigüedades.

6. Escritura administrativa como ejercicio ético

Redactar con claridad no es una concesión retórica ni un gesto de modernización superficial: es una responsabilidad institucional. La administración pública, en tanto estructura discursiva que regula, ordena e interpela, no solo produce actos, sino que representa una voluntad estatal que debe poder reconocerse, comprenderse y, eventualmente, ser impugnada. Por eso, cada decisión de escritura en el ámbito administrativo tiene una dimensión ética: no se trata solo de transmitir contenido normativo, sino de hacerlo de manera responsable frente a quienes deben recibirlo, cumplirlo o actuar sobre su base.

Esta concepción encuentra un antecedente clásico en la tradición retórica romana. En sus *Institutiones oratoriae*, Quintiliano afirma que el orador debe ser, ante todo, un “vir bonus”, un hombre bueno, convencido de que no puede haber elocuencia auténtica sin integridad moral. La claridad del discurso, en esta línea, no es una cuestión técnica sino una expresión de la virtud: “no se puede enseñar a hablar bien sin enseñar a vivir bien” (Quintiliano, 2004, XI, 1, 1). Bajo esta lógica, escribir de manera comprensible es un acto ético, porque implica reconocer al otro como destinatario legítimo del discurso.

Tal como se argumenta en el capítulo “Lenguaje claro como derecho comunicativo”, la opacidad textual no es un problema estilístico menor, sino una forma de exclusión estructural. Cuando el lenguaje administra-

tivo se vuelve inaccesible u oscuro, se interrumpe el derecho de las personas a comprender lo que el Estado les exige, les concede o les niega. En ese punto, la opacidad no es un rasgo lingüístico, es una barrera de acceso al derecho.

Este déficit de claridad tiene efectos concretos sobre la confianza. Según el informe *Building Trust to Reinforce Democracy* de la OCDE (2022), las personas confían más en los gobiernos cuando perciben que sus decisiones son comprensibles, equitativas y ejecutables. Uno de los hallazgos centrales del estudio es que la confianza no depende solo del desempeño técnico de las instituciones, sino de su capacidad para comunicar con transparencia y empatía. Como señala el informe: “La confianza requiere no solo instituciones íntegras, sino también accesibles y comprensibles para la ciudadanía” (OCDE, 2022, p. 9). Un texto claro no es solo más eficaz: es más digno de confianza.

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2022) también advierte que la falta de comprensión sobre cómo actúan las instituciones genera desafección democrática, alimenta percepciones de arbitrariedad y fomenta el descreimiento generalizado. En su informe sobre cohesión social y confianza en América Latina, vincula la transparencia administrativa con la posibilidad de construir un contrato social basado en la reciprocidad: para que el ciudadano cumpla, debe entender; para que entienda, debe ser interpelado por una voz institucional clara, legítima y reconocible.

La UNESCO, por su parte, ha señalado que la claridad institucional —en tanto principio lingüístico, jurídico y cultural— es una condición necesaria para que el Estado

cumpla su rol democrático. La falta de comprensión en la comunicación pública afecta a las personas en situación de vulnerabilidad y debilita la posibilidad de ejercer una ciudadanía plena. Como se afirma en su documento sobre el derecho a comprender: "La información clara es la base de una democracia informada y equitativa" (UNESCO, 2022, p. 5).

Una escritura administrativa directa, trazable y menos ritualizada no reduce la legitimidad del acto: la refuerza. Al dejar de usar las fórmulas vacías o los enunciados que simulan neutralidad sin asumir responsabilidad, la administración no se debilita, sino que se vuelve más accesible, más controlable y, por lo tanto, más democrática.

7. A modo de conclusión

Este capítulo parte de una premisa tan sencilla como ineludible: si el Estado se comunica, debe hacerlo de forma comprensible. A lo largo de las secciones desarrolladas, se examinaron los múltiples obstáculos que presenta, actualmente, la redacción administrativa y normativa, y se propusieron líneas de acción orientadas a reducir la distancia que aún separa a los documentos públicos de quienes deben interpretarlos y ejecutarlos.

Se analizó el peso de la tradición formularia y los efectos de la reiteración de fórmulas heredadas que funcionan como rituales de legitimación, pero que entorpecen la función comunicativa del texto. Se expuso cómo esa lógica textual autorreferencial impide el acceso efectivo a derechos y debilita la legitimidad democrática de las

instituciones, sobre todo, cuando los textos se dirigen a personas que no comparten los saberes técnicos de la administración.

En paralelo, se profundizó en la estructura del mandato normativo como núcleo del acto institucional. Clarificar qué se decide, quién lo decide, qué efectos tiene y sobre quién recae, lejos de ser una operación secundaria, constituye el eje mismo de un acto administrativo eficaz. En este nivel, la claridad no equivale a simplificación: implica diseño discursivo al servicio de la legalidad, la trazabilidad y la confianza.

También se abordó el problema de la despersonalización institucional. Se mostró cómo el uso extendido de la pasiva refleja y de fórmulas causativas sin agente identificable borra las huellas de la responsabilidad y convierte los actos en decisiones flotantes, sin anclaje institucional claro. Frente a esta práctica, se planteó que la responsabilidad discursiva representa una forma de cuidado institucional: nombrar al agente, asumir lo que se dice y permitir que el texto pueda ser rastreado, reclamado o defendido son gestos mínimos pero decisivos de compromiso democrático.

Se ofrecieron ejemplos de transformaciones posibles. A partir de intervenciones mínimas —como la eliminación de perífrasis innecesarias o el reordenamiento de una oración—, se demostró que es posible devolver claridad, fuerza ilocutiva y sentido operativo a los textos administrativos. En ese marco, la paráfrasis se destacó como una herramienta técnica e interpretativa capaz de reconstruir enunciados oscuros sin traicionar la intención del documento. Parafrasear no implica desvirtuar: implica reparar.

Por último, se propuso una mirada ética sobre la escritura institucional. Siguiendo la tradición retórica clásica representada por Quintiliano, se sostuvo que escribir con claridad no constituye solo una estrategia de eficacia comunicativa, sino una manifestación de virtud. No se trata de embellecer los textos, sino que se busca reconocer en el acto de escritura la obligación moral de hacer comprensible lo que se ordena, lo que se niega y lo que se espera.

7.1. Entre la transformación digital y la responsabilidad institucional

Una escritura administrativa directa, trazable y menos ritualizada no reduce la legitimidad del acto: la refuerza. Al dejar a un lado las fórmulas vacías o los enunciados que simulan neutralidad sin asumir responsabilidad, la administración no se debilita, sino que se vuelve más accesible, más controlable y, por lo tanto, más democrática. Esta necesidad de clarificar los textos no es nueva, pero se vuelve urgente: constituye el reflejo de un cambio cultural profundo en la relación entre las instituciones y la ciudadanía. Las personas ya no aceptan con la misma naturalidad que los actos del Estado sean enunciados crípticos ni que la burocracia esté revestida de una opacidad que obstaculiza más que garantiza. El contrato social se redefine cada vez que una persona exige entender una resolución, cada vez que un colectivo reclama un lenguaje accesible, cada vez que alguien necesita que el Estado le hable de forma clara para poder ejercer su derecho.

Este cambio de paradigma encuentra resistencias, en especial en el terreno de los documentos institucionales. En nombre de la tradición, de la legalidad o del resguardo

institucional, persisten fórmulas heredadas, estructuras impersonales, oraciones subordinadas que no terminan nunca y verbos que no se conjugan. Sin embargo, esas resistencias ya no pueden justificarse como garantía de validez: en muchos casos, actúan como lastres que impiden cumplir con la finalidad pública de la comunicación institucional.

En este contexto, la digitalización de los procedimientos administrativos ofrece una oportunidad ineludible para revisar y modernizar las prácticas de escritura institucional. No se trata solo de modificar el soporte o incorporar plataformas digitales: también resulta necesario revisar lo que se dice y cómo se lo dice. La interfaz digital no puede seguir reproduciendo los vicios de la versión impresa. Digitalizar implica, además, simplificar estructuras, mejorar la navegación informativa, jerarquizar datos y, fundamentalmente, repensar la lengua con la que el Estado se dirige a su ciudadanía.

Esta transformación tecnológica debe ir acompañada de una reflexión más amplia sobre la accesibilidad. Si los procedimientos se digitalizan, pero los textos siguen siendo oscuros, la exclusión permanece. Si los formatos se modernizan, pero el discurso institucional conserva su tono hermético, la comunicación no mejora. Por eso, la digitalización debe asumirse también como una excusa legítima para revisar contenidos, estrategias de diseño, estructuras de navegación y modalidades discursivas que garanticen comprensión, trazabilidad y equidad.

No hay transformación institucional sin transformación del lenguaje. Y no hay legitimidad democrática si el lenguaje del Estado no puede ser entendido. Por eso,

modernizar la escritura administrativa es, hoy más que nunca, una política pública en sí misma.

8. Referencias bibliográficas

- Banco Interamericano de Desarrollo. (2022). *Confianza: la clave para la cohesión social y el desarrollo en América Latina*. <https://publications.iadb.org/es/confianza-la-clave-para-la-cohesion-social-y-el-desarrollo-en-america-latina>
- Mariani, B. (2008). *Del decir al hacer. La formación de una ciudadanía democrática en las instituciones educativas*. Novedades Educativas.
- OCDE. (2022). *Building trust to reinforce democracy: Main findings from the 2021 OECD survey on drivers of trust in public institutions*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/b407f99c-en>
- Organización de los Estados Americanos. (2013). *Guía práctica de acceso a la información pública*. Secretaría de Asuntos Jurídicos de la OEA. https://www.oas.org/es/sla/ddhh/docs/publicaciones-guia_acceso_informacion_publica.pdf
- Ospina Celis, M., & Botero Marino, G. (2022). *Lenguaje claro y acceso a la justicia: una revisión crítica de los textos judiciales en Colombia*. *Revista Derecho del Estado*, 53, 211–240. <https://doi.org/10.18601/01229893.n53.09>
- Quintiliano. (2004). *Institutiones oratoriae* (A. Ortega y Gasset, trad.). Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes. <https://www.cervantesvirtual.com/obra-visor/institutiones-oratorias--o/html/>
- UNESCO. (2022). *Síntesis de decisiones de acceso a la información pública en América Latina*. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia

y la Cultura. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381311>

2

**La despersonalización en
documentos oficiales**

La responsabilidad sin rostro: un estudio sobre la despersonalización agentiva en los documentos oficiales

Por Hilda Albano, Valeria Colella y Nuria Gómez Belart

Resumen

Este artículo analiza el fenómeno de la despersonalización agentiva en los documentos oficiales de la administración pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a partir del estudio de veinte decretos emitidos entre 2020 y 2021. Se parte del marco teórico de los esquemas sintáctico-semánticos para describir cómo se omite sistemáticamente el agente de la acción en las estructuras oracionales, lo cual contribuye a la oscuridad textual y a la falta de transparencia. La investigación cuantifica las estrategias discursivas que desdibujan la responsabilidad, tales como la voz pasiva, los verbos impersonales, las formas verbales no conjugadas y el uso de objetos agentivos. Asimismo, se examina la noción de agentividad como una categoría derivada y gradual que, en contextos administrativos, se ve sustituida por construcciones que priorizan la acción antes que el agente. El trabajo concluye que esta práctica afecta la claridad comunicativa, diluye la atribución de responsabilidades y debilita la legitimidad institucional. Se plantea la necesidad de revisar la redacción administrativa para favorecer una comunicación más clara, ética y responsable.

Palabras clave: despersonalización agentiva, documentos oficiales, claridad.

1. Introducción

Desde finales de los años 60, Gruber (1967), Jackendoff (1976), Fillmore (1968) y otros autores han contribuido al desarrollo de la Teoría de los Casos Semánticos en la Gramática Generativa. Uno de los grandes aportes que realizaron en ese entonces fue el concepto de esquema sintáctico-semántico: un modelo o estructura que combina dos facetas del sistema de la lengua. Estos esquemas son utilizados en lingüística, programación informática y otras disciplinas para representar la estructura gramatical y el significado de un conjunto de reglas o expresiones.

En el sistema de la lengua, los esquemas sintáctico-semánticos presentan estructuras sintácticas que encapsulan significados de un nivel superior al expresado por las categorías combinadas. La variación en los significados de las oraciones no depende exclusivamente del verbo considerado como una entidad lingüística independiente, sino de las propiedades específicas de cada esquema oracional posible. Las funciones gramaticales tradicionales —como sujeto, complemento directo, complemento indirecto—, ya no se conciben como categorías funcionales, sino como funciones sintagmáticas complejas que incorporan diversos tipos de funciones semánticas —agente, experimentante, causa, paciente, beneficiario, entre otros—.

Las funciones semánticas representan las relaciones entre un núcleo verbal con carácter predicativo y las variables requeridas por su valencia, y están determinadas por el tipo de predicación en el que aparecen, el cual, a su vez, depende de ciertos rasgos semánticos que distinguen cada modo del suceder. En los

núcleos predicativos, se encuentran elementos dentro del sintagma que muestran el significado del verbo mediante sus combinaciones, ya sean argumentales o no. Además de los elementos internos, hay un componente externo a la predicación que contribuye a definir el valor semántico, y este es el papel desempeñado por la función de sujeto. En resumen, en los núcleos predicativos, tanto los elementos internos como el sujeto externo colaboran en la manifestación del significado del verbo a través de sus interacciones y funciones.

La función de sujeto puede ser desarrollada por varios tipos de papeles temáticos: agente (*Susana toma café., Mariel estudia y trabaja.*), paciente (*Juan está enfermo. El paciente fue operado con éxito.*), experimentante (*El niño creció mucho este año.*), estímulo (*Me gusta el chocolate., Sus palabras me molestan.*), causa (*El viento cerró la puerta, Las pruebas lo condenaron.*). Sin embargo, en los documentos de la administración pública, los papeles que suelen cumplir la función de sujeto son el agente, en el caso de los verbos de realización, actividad o logro, y el paciente, en el caso de los verbos de estado o que una oración se exprese en voz pasiva.

El presente trabajo tiene por objeto describir las características de la agentividad, considerada en relación con la causatividad, en el marco del estudio de los esquemas sintáctico-semánticos en los documentos oficiales para explicar una de las causas de oscuridad textual que caracteriza la prosa administrativa de nuestro país. El problema, en ocasiones, surge por la falta de información disponible para el redactor al momento de escribir, corregir o traducir el documento. Asimismo, puede atribuirse a la creencia errónea de que el ciudadano común posee el mismo conocimiento sobre los responsables y

las dinámicas internas de la administración pública que las personas que trabajan en ella. En otras palabras, como el funcionario no tiene presente el saber de su interlocutor, asume que comparten los mismos conocimientos sobre el tema que se trata en la comunicación.

Para poder describir adecuadamente la forma en que se manifiesta la agentividad en los documentos oficiales, se analizó la frecuencia de la falta de sujetos y despersonalización en los textos de la administración pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a partir de una muestra de veinte decretos emitidos por la Jefatura de Gobierno, entre 2020 y 2021 con sus anexos. La estructura uniforme de los escritos administrativos permitió considerar la muestra como representativa a pesar de su limitación en número. Estos documentos, que fueron obtenidos en formato digital, facilitaron un análisis eficiente y detallado. Además, se seleccionaron copias digitales de los documentos originales para garantizar la integridad y la disponibilidad de los datos.

En esta fase de la investigación, se hizo foco en la identificación de la falta de agentes explícitos en el discurso, conocida como despersonalización agentiva. Esta carencia puede afectar la manifestación de la agentividad y la elección de verbos. Se analizaron las estructuras sintácticas en busca de la omisión de agentes que ejecuten la acción o de verbos impersonales, así como otros recursos que favorecen la despersonalización en el discurso.

Además, se tomó como referencia el Programa de Lenguaje Claro, con la experiencia de la SECLYT 2020-2023, un material desarrollado por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Este documento

proporcionó un diagnóstico desde una perspectiva estilística, pragmática y discursiva de los textos administrativos, que enriqueció el análisis realizado por el equipo de investigación.

2. Sobre la agentividad

De acuerdo con Burgos (2017), la agentividad es una noción lingüística derivada que surge a través de mecanismos inferenciales y modales, especialmente en relación con eventos télicos y estados. Se destaca que la agentividad no es un significado primario, sino un valor semántico derivado que se relaciona con la telicidad y la modalidad. Además, se enfatiza que la lectura agentiva solo puede ser desempeñada por un sujeto personal, es decir, un ser humano, y que la interpretación agentiva puede verse influenciada por la presencia de ciertas formas verbales o modales.

La agentividad en el discurso no solo afecta la selección de recursos gramaticales, sino que también contribuye a la interpretación y efectividad del mensaje comunicado. A través de la acción del sujeto discursivo y su manejo de la agentividad, se logra una realización efectiva de los recursos gramaticales en el discurso, permitiendo una comunicación más precisa y estratégica (Menéndez, 2021).

Una forma de identificar tipos situacionales activos consiste en sustituir la proforma verbal "hacer algo" con la pregunta "*What does/did X do?*" (¿Qué hace/hizo X?). Esto permite caracterizar situaciones con sujetos agentivos. En contraste, los tipos situacionales procesuales se definen mediante la pregunta "*What happens/*

happened to X?" (¿Qué le sucede/le sucedió a X?), que se focaliza en lo que le ocurre al sujeto en lugar de centrarse en sus acciones.

A partir de las pruebas generalmente aceptadas, surgen diferencias interpretativas. Siguiendo a autores como Charles J. Fillmore o Simon C. Dik, se argumenta que la función agente se distingue por la presencia de animación y voluntad en las entidades que ocupan esa posición, a diferencia de otras funciones como instrumental o fuerza. Para respaldar esta perspectiva, Cuartero Otal (2000) propone las pruebas siguientes, que resaltan la compatibilidad de esta función con elementos que subrayan la presencia de voluntad o control por parte de la entidad que realiza el evento:

- La compatibilidad con modificadores agentivos: adverbios, como *voluntariamente* o locuciones, como *a propósito*, entre otros (Vendler, 1967; Gruber, 1968)
- La compatibilidad con subordinadas de tipo final (Gruber, 1968).
- La compatibilidad con funciones sintagmáticas como instrumental y beneficiario (Dik, 1989).
- La posibilidad del núcleo predicativo de aparecer en expresiones imperativas.
- La capacidad de dar lugar a expresiones de promesa (Dik, 1989).
- La capacidad de aparecer subordinado a núcleos predicativos como ordenar o persuadir (Dowty, 1979).
- La función sintáctica de sujeto agentivo es exclusiva de entidades animadas (aunque Cruse admite la posibilidad de sujetos agentivos no animados, como *La llave abrió la puerta*).

Como señalan Rifón Sánchez (1997) y otros especialistas que siguen una perspectiva prototípica de la Gramática, la agentividad responde a una escala gradual. Dicho de otra manera, hay sujetos más agentivos que otros, porque no siempre se dan las características mencionadas en el punteo, por lo que no puede considerarse ni exhaustivo ni cerrado.

Por ejemplo, en una oración como *Juan rompió el reloj*. Podría decirse que el verbo “rompió” indica una acción de destrucción o fractura, y en este contexto, Juan realiza el evento. Es posible que evidencie una fuerte intencionalidad y control sobre la acción (*Lo rompió a propósito*), pero también puede ser que lo haya roto de manera involuntaria (*Lo rompió sin querer*). En el contexto, tampoco es sencillo encontrar una finalidad en el evento de romper (*Lo rompió para molestar a su madre*), sobre todo, si fue un accidente. Tampoco es una respuesta natural a la pregunta de “¿Qué hace Juan?” (**Lo que hizo Juan fue romper el reloj*).

El grado de animación del elemento que cumple la función de sujeto tampoco evidencia la agentividad ni responde a la prueba de “¿Qué hace X?”. Por ejemplo, puedes contrastarse las siguientes oraciones: *El viento abrió la puerta, la llave abrió la puerta, Laura abrió la puerta*, en las que cada sujeto evidencia un alto grado de agentividad, y las siguientes oraciones: *La barrera nos impidió el paso, La nieve nos impidió el paso*, en las que el grado de agentividad no es tan evidente en el caso de la barrera o de la nieve. Contrastando con los ejemplos anteriores, la animación o inanimación del sujeto puede influir en el grado de agentividad de la entidad que ocupa la posición de sujeto.

Algo similar se puede señalar en cuanto al carácter causativo, no causativo o anticausativo de los sujetos agentivos:

- Un agente causativo es aquel que no realiza directamente la acción, pero es responsable de que la acción se lleve a cabo. Se utiliza un verbo causativo junto con el verbo principal para indicar la relación causal. Por ejemplo, en la oración *Juan hizo reparar el coche*, “Juan” es el agente causativo, ya que no reparó personalmente el coche, pero causó que alguien más lo hiciera.

- Un agente no causativo es aquel que realiza el evento sin la necesidad de un agente causativo. En este caso, el evento se lleva a cabo sin la intervención de una entidad externa que cause o induzca la acción. Por ejemplo, en la oración *Juan reparó el coche*, “Juan” es el agente no causativo, ya que realiza directamente la reparación del coche sin la influencia de otro agente.

- Un verbo anticausativo describe una acción que se produce sin la intervención de un agente externo, e implica un cambio de estado o una transformación del sujeto. A diferencia del agente no causativo, en el caso anticausativo, el evento ocurre de manera espontánea o natural. Por ejemplo, en la oración *La puerta se abrió*, el verbo “abrirse” es anticausativo, ya que la puerta se abre por sí misma, sin que una entidad externa la haya forzado a hacerlo.

Según Cuartero Otal (2000), la pregunta “¿Qué hace X?” ayuda a distinguir entre acciones realizadas por agentes (causativos o no) y procesos no vinculados a una acción consciente (anticausativos). En la opinión este autor, para determinar si una entidad es un agente,

se requiere la aplicación de otro criterio: si se limita la agentividad a entidades animadas, el criterio más apropiado es utilizar pruebas que revelen la voluntariedad en la realización del evento.

El sujeto de la oración no siempre con un ser animado, y muchas veces se utiliza la referencia a un objeto por estar asociado a quien lo utiliza o a su creador. El papel temático que cumple ese tipo de componente de la oración se conoce como "objeto agentivo". En principio, un objeto agentivo es aquel que se describe como si tuviera la capacidad de actuar o realizar funciones de forma activa, aunque también se consideran objetos agentivos las expresiones metonímicas de carácter instrumental mediante el cual una persona o un ser animado puede llevar a cabo un evento. Desde un punto de vista retórico, se trata de prosopopeyas, como sucede en los ejemplos que se presentan a continuación:

La ley no tolera la ignorancia.

En esta oración, el sujeto es una entidad abstracta "la ley" y realiza el evento de "tolerar". Por consiguiente, la ley desarrolla el papel de objeto agentivo en el sentido de que tiene la capacidad de llevar a cabo la acción de no permitir determinadas acciones derivadas de la ignorancia, y asume un papel activo al imponer consecuencias o sanciones ante el desconocimiento de las normativas legales.

El contrato vincula a las partes.

En esta oración, cuyo sujeto es "contrato", se percibe el documento como un objeto agentivo que ejecuta el evento de "contratar", evento que solo puede

realizar un ser con rasgo humano. En realidad, queda implícita la metonimia por la que dos o más personas que firman un contrato se vinculan a través de ese documento.

La Constitución defiende los derechos fundamentales.

El sujeto "Constitución" se concibe como la entidad superior, por excelencia, que establece las pautas que deben regir la organización y cumplimiento de los deberes cívicos de los miembros de una sociedad. El uso de la mayúscula resalta el carácter único de esa entidad. Las personas que redactaron la Constitución quedan implícitas pues no importa quiénes son, sino lo que conforma ese objeto.

La ley mira con desaprobación las prácticas discriminatorias.

Se le otorga al sujeto una acción propia de una entidad con rasgo animado, ya sea persona o animal. Se lo plantea como un agente que transmite su opinión respecto de prácticas desaprobatorias, aunque se refiere al aparato de reglas de convivencia que está instituido en una sociedad.

El testamento otorga poder a los herederos.

En esta oración, el sujeto manifiesta una entidad inanimada, pero se plantea como el poseedor de un rasgo animado, puesto que tiene la facultad de "otorgar poder a los herederos". El sustantivo "testamento" funciona como una metonimia, pues hace referencia a quien firmó el documento. Sin embargo ya está internalizado en el ámbito jurídico como una entidad con rasgo animado capaz de realizar acciones por ejemplo "otorgar". Por eso, admite la paráfrasis "Lo que hace

el testamento es otorgar algo" o bien: "el que escribió el testamento determina qué se debe otorgar".

El Estado vela por el bienestar de sus ciudadanos.

Como en el caso de "Constitución", el sujeto aparece en mayúscula por la trascendencia que se le asigna a la entidad. El "Estado" está presentado como el ejecutor que tiene la potestad de realizar muchas acciones en favor de sus habitantes, por ejemplo, "velar por el bien de los ciudadanos".

Las vacunas previenen enfermedades.

El sujeto en plural se plantea como el conjunto de "agentes" que tienen la capacidad de "prevenir enfermedades", aunque se trate de objetos. En este caso, se produce un desplazamiento, puesto que el acto de vacunarse se realiza con el objetivo de prevenir enfermedades. Para el hablante, sin embargo, lo que cuenta como agente es el instrumento por el cual se logra el evento de la prevención (las vacunas).

El lenguaje claro garantiza la transparencia.

Para analizar este caso, hay que comenzar por hacer una aclaración. Al hablar de lenguaje claro, hay que explicitar que se trata de la facultad que tienen las personas de producir lenguaje mediante su capacidad sonora, es decir, la producción de sonidos articulados a través de los que transmite significado. Puede suceder que lo que una persona quiera transmitir no resulte claro por varios motivos: por ejemplo, porque no puede organizar, desde el punto de vista sintáctico, los componentes necesarios para expresar un contenido. En este caso también se produce un desplazamiento de

sentido, puesto que este objeto agentivo se refiere a la práctica de expresarse con claridad. El evento de garantizar requiere de un agente animado con raciocinio, pero aquí se utiliza con un valor cercano al evento de alcanzar una meta, pues, si una entidad utiliza un lenguaje claro, transmitirá un comportamiento ético adecuado.

Es probable que, en estos ejemplos, la prosopopeya se utilice para hacer que conceptos abstractos o entidades legales parezcan más tangibles o comprensibles al atribuirles características humanas. Sin embargo, es difícil identificar a las personas que realizan el evento detrás de cada uno de estos conceptos.

También existen objetos agentivos animados con la capacidad de llevar a cabo acciones de manera autónoma, sin depender de una fuerza externa. En ese caso, pueden operar de manera independiente, tomando decisiones y realizando tareas sin una intervención constante o control directo de un agente externo.

Un ejemplo común de este tipo de objetos agentivos son los robots autónomos o los asistentes virtuales — como Siri o Alexa—, ya que pueden realizar acciones y responder a comandos de voz de manera autónoma.

3. La despersonalización o la omisión del agente de un evento

En el español, la oración prototípica está conformada por un sujeto y un predicado, miembros entre los que se establece una relación o concordancia de número y persona. Muchas veces, para no repetir el nombre de una persona o de una entidad, se utilizan pronombres.

El reemplazo pronominal es un recurso que permite sustituir un sustantivo por un pronombre para evitar repeticiones innecesarias y hacer que el discurso sea más fluido. Por ejemplo, ante una oración como: *El demandante presentará sus pruebas ante el tribunal*, puede reemplazarse “el demandante” por el pronombre personal “él” —El presentará sus pruebas ante el tribunal—. Este reemplazo favorece la concisión de la estructura oracional.

Así como no es conveniente abusar de la repetición de ciertos términos, el abuso de los reemplazos pronominales puede causar agobio o confusión en el público lector. Por eso, muchas veces, en español, se apela al recurso de la elipsis, es decir, la omisión de elementos gramaticales o palabras completas en una oración, con la expectativa de que el significado sea claro a partir del contexto o del discurso anterior. En términos de cohesión textual, la elipsis puede reducir la redundancia y hacer que el texto sea más conciso.

Entonces, en una oración como *El demandante presentará sus pruebas ante el tribunal*, es válido decir en español: *Presentará sus pruebas ante el tribunal*, en un contexto en el que se ha mencionado al agente. La forma verbal *presentará*, manifiesta las categorías morfológicas de persona —tercera— y número —singular—. Aun cuando no se explicita ese sujeto (él) con el que concuerda la forma verbal (presentará), la oración está bien formada, porque, en español, es posible la no explicitación del sujeto por ser una lengua *pro-drop*.

El término *pro-drop* proviene de la combinación de *pronoun* (pronombre en inglés) y *drop* (omitir en inglés),

e indica que los pronombres (que cumplen la función del sujeto) pueden ser omitidos. Una lengua *pro-drop* es aquella en la que el sujeto de cada oración puede ser suprimido porque la información está implícita en la conjugación verbal u otras partes de la oración. En otras palabras, en este tipo de lenguas, no es necesario incluir sujetos explícitos en las oraciones.

Cuando se omite el sujeto agentivo en un evento, la oración se vuelve más general o impersonal, y la identidad de la entidad que realiza la acción queda sin especificar. Esto puede deberse a diferentes razones, como la falta de importancia del sujeto en el contexto, la intención de enfocarse en la acción en sí misma o simplemente porque no se conoce o no es relevante quién está realizando la acción.

Por ejemplo, en la oración *Se rompió la ventana*, se omite quién o qué causó la ruptura de la ventana. La oración se centra en el hecho de que la ventana se rompió, pero no especifica quién fue el agente de esa acción. Este tipo de construcción se conoce como voz pasiva, y se utiliza para destacar la acción en lugar de la entidad que la realiza.

La omisión intencionada del sujeto agentivo puede tener diversas causas, y suelen depender del contexto comunicativo y del propósito del hablante o escritor. Estas son algunas de las posibles causas:

- Cuando se quiere destacar la acción en sí misma y no la entidad que la realiza, se omite el sujeto para centrar la atención en lo que está ocurriendo.
- Se generaliza la oración, y se la hace aplicable a situaciones diversas. Esto puede ser útil cuando se desea

expresar una idea de manera más amplia y menos específica.

- Se preserva el anonimato de los agentes en los enunciados o se desdibujan sus responsabilidades.
- Se puede lograr una expresión más objetiva al evitar referencias específicas a personas o entidades, lo que puede ser útil en contextos donde se busca neutralidad.

La omisión del sujeto puede simplificar la estructura de la oración y hacerla más directa, especialmente en situaciones en las que la identidad del agente no es crucial para la comprensión del mensaje.

Cuando la omisión del sujeto agentivo es intencionada, se busca crear un enfoque específico en la acción o el resultado en lugar de la entidad que realiza la acción. En el caso de los textos de la administración pública, esta omisión puede deberse a varias razones:

Los textos de la administración pública suelen ser formales y existe la creencia de que la omisión del sujeto ayuda a mantener esta formalidad, porque crea un tono más impersonal y neutral.

También existe la creencia de que la omisión del sujeto se utiliza para centrar la atención en la acción o el resultado en lugar de la entidad que lleva a cabo el evento. En algunos casos, esta creencia se sustenta en la idea de que la información es percibida como más importante que la identidad del actor.

A menudo, la administración pública maneja situaciones que afectan a un gran número de personas, y se cree que la omisión del sujeto contribuye a la uniformidad y

generalización de la información, y hace que sea aplicable a una variedad de contextos y actores.

En algunos casos, la omisión del sujeto puede ser una estrategia para evitar atribuir responsabilidades individuales a personas específicas. Esto suele darse en contextos donde la toma de decisiones es colectiva y no se quiere destacar a un individuo en particular.

En la redacción de documentos oficiales, puede haber normas estilísticas y convenciones que favorezcan la omisión del sujeto.

4. Algunas precisiones sobre los documentos oficiales

Como se dijo, los textos administrativos suelen emplear la voz pasiva y otras estrategias de distanciamiento para conferir elegancia y presentar los documentos como emanados de la institución, en lugar de destacar a los individuos que los redactan. En contextos donde la seriedad y la profesionalidad son prioritarias, estas prácticas pueden proyectar una imagen de formalidad en la comunicación escrita, a expensas de la claridad conceptual.

Al presentar documentos firmados por la institución sin identificar a una persona como responsable de la comunicación, se destaca la importancia y la representatividad. Sin embargo, en el caso de la administración pública, esto también puede significar que los funcionarios no asumen responsabilidades. En situaciones legales o institucionales, el uso de la voz pasiva y otras estrategias evita atribuir responsabilidades específicas a personas concretas.

A pesar de que los redactores pueden encontrar beneficios en estas prácticas, los receptores de los textos enfrentan desventajas. Entre ellas se incluyen la dificultad para comprender la información, la confusión sobre la responsabilidad de tareas o decisiones, la frialdad en la comunicación, la falta de conexión emocional con el contenido, la opacidad, la desconfianza en la institución emisora y la pérdida de credibilidad. Dicho de otro modo, la ausencia de atribución clara de acciones a agentes específicos, el uso de la voz pasiva y la despersonalización pueden complicar la identificación de responsabilidades en caso de errores o malentendidos, lo que afecta la gestión de conflictos y la toma de medidas correctivas.

5. Las formas verbales y la despersonalización agentiva

5.1. Sujeto tácito

El sujeto tácito, también conocido como sujeto elíptico, es una construcción lingüística ampliamente utilizada en diversos contextos, incluidos los textos administrativos. Como se ha visto, consiste en la no explicitación del sujeto que realiza la acción. Por ejemplo, en la oración *Juan corre por el parque*, el sujeto está explícito y puede identificarse como el agente que desarrolla el evento de correr por el parque.

En general, en español, se suelen elidir los sujetos cuando corresponden a la primera y la segunda persona porque la información se manifiesta en la desinencia del verbo —en *Voy a la tienda*, el sujeto implí-

cito es “yo” y si se lo expresa se percibe enfático—. Sin embargo, en la tercera persona, el interlocutor debe buscar el agente por fuera de la oración si es que se lo omite, como ocurre en este ejemplo: *A Juan no le gusta hacer deporte. Todos los días, corre por el parque.* Si bien la segunda oración está bien formada, no contiene toda la información para ser comprendida y debe reponerse el dato de la persona que corre por el parque por el contexto en el que aparece. Se deduce que es “Juan” porque es la persona mencionada en la oración anterior.

En los textos administrativos, el sujeto tácito se emplea con frecuencia para enfocar la atención en la acción misma en lugar del individuo que la realiza. En la mayoría de los casos, la referencia al sujeto que realiza la acción se encuentra en otra oración, en un párrafo anterior o incluso se omite completamente. Esta omisión se fundamenta en el convencimiento de que el sujeto se inferirá de la información del organismo que emite el documento. Tal enfoque busca destacar la acción misma y subrayar la autoridad institucional detrás de la comunicación. Sin embargo, esta práctica puede dificultar considerablemente la comprensión para el lector, quien se ve obligado a hacer un esfuerzo adicional para recuperar el referente y comprender quién está llevando a cabo la acción descrita en el texto. Esta falta de claridad puede generar confusión y ambigüedad, afectando negativamente la efectividad comunicativa de los documentos jurídicos y administrativos.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de sujeto tácito en los textos analizados:

En cumplimiento del control de legalidad dispuesto por el art. 56 y concordantes de la norma, local referenciada,
RESUELVO:

I) **Ratifica** la insistencia de cese de la medida excepcional adoptada por la Delegación San Francisco, en relación con el niño X. G., Documento Nacional de Identidad XXXXXXXX, afiliado en autos.

II) **Ordena** el inmediato reintegro del niño X. G. Al hogar de su progenitora, quien será la responsable de procurar los cuidados integrales de su hijo menor.

III) **Insta** a la Delegación a realizar una supervisión y acompañamiento para la madre del niño a través de los profesionales que estime convenientes.

Según su flexión verbal, "RESUELVO" manifiesta una primera persona del singular, es decir, en forma pronominal: yo. En cuanto al tiempo verbal, se trata de un presente de indicativo, empleado, tal vez, para destacar que ese sujeto implícito es el ejecutor del evento "resolver", es decir, "decide" realizar determinadas acciones. Como se trata de un documento legal, que lleva la firma de la persona responsable del evento de resolver, desde una perspectiva semántica, es válido el uso de la primera persona en ese caso. Sin embargo, ratifica, ordena e insta, son acciones que también realiza la persona que firma el documento y, por alguna razón que no surge del texto, hace referencia a sí mismo mediante el uso de la tercera persona. Esto se puede deducir del texto cuando se conoce el procedimiento, pero para una persona ajena a esta situación comunicativa, la información es incomprensible por la omisión del sujeto en los tres verbos que se introducen en la enumeración.

Además de la falta de referencia explícita al sujeto que realiza la acción, existen casos en los que se detectan errores de concordancia verbal. Esta falta de concordancia puede surgir cuando el verbo no concuerda adecuadamente en número o persona con el sujeto

implícito, lo que dificulta la comprensión y genera ambigüedad en el texto.

5.2. Voz pasiva

Una de las estructuras verbales más frecuentes en los documentos analizados es el uso de voz pasiva. Se trata de un ejercicio de focalización en el que se prioriza el objeto o el paciente sobre el que recae el evento en lugar del agente que la realiza. Por ejemplo, en la oración *El proyecto de ley fue aprobado por la Legislatura*, el sujeto —“el proyecto de ley”— es el tema de la acción de aprobar, mientras que el agente que realiza el evento (“la Legislatura”) se menciona después. Esta construcción se utiliza comúnmente en textos administrativos para dar relevancia a la acción misma en lugar de destacar quién la lleva a cabo.

Casi todos los decretos analizados poseen un artículo que enuncia quién firma el documento, y esto suele expresarse en voz pasiva. Por ejemplo, *El presente decreto es refrendado por el señor Jefe de Gabinete de Ministros*. El sujeto —El presente decreto— hace referencia a aquello que recibe la firma del Jefe de Gabinete de Ministros. No se trata de un sujeto que lleve a cabo un evento, sino que sobre él recae la realización (*refrendar*). El agente —*por el señor Jefe de Gabinete de Ministros*— se manifiesta como parte del predicado como un argumento interno del verbo en voz pasiva.

Aunque en el ámbito público se considera un rasgo de estilo, su uso puede ralentizar la lectura o generar problemas de comprensión. Por ello, es preferible identificar claramente quién realiza la acción y construir oraciones con el verbo en voz activa.

En español, además de la forma perifrástica —ser+participio—, se puede expresar la voz pasiva mediante el uso del signo de cuasirreflejo pasivo. Se caracteriza por el uso del pronombre reflexivo “se” seguido de un verbo transitivo en tercera persona singular o en plural, según el sujeto con el que concuerde.

A diferencia de lo que ocurre con la perífrasis, cuando se expresa la voz pasiva con el pronombre “se”, es muy poco frecuente la mención del agente que desarrolla el evento, porque el foco de la oración está en el objeto o en el resultado de la acción. Su uso permite flexibilidad en la estructura de las oraciones, y contribuye a una variedad expresiva en la lengua española. Sin embargo, al no mencionarse el agente, se acentúa la despersonalización agentiva.

En la oración *Se aprobó la estructura orgánico funcional dependiente del Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*, la construcción con el signo cuasirreflejo pasivo (*se aprobó*) omite deliberadamente la mención de quiénes fueron los responsables de la aprobación. En este caso, se utiliza una voz pasiva para centrarse en el logro (*aprobar*) en lugar de focalizarse en el agente que realizó el evento.

En la oración *En el decreto, se solicita al Ministerio de Cultura del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires proveer una ayuda económica extraordinaria*, también se omite el agente. En este caso, la construcción pasiva (*se solicita*) no revela quién o quiénes están realizando la solicitud porque el foco está en el evento de solicitar y en el receptor de la solicitud (*el Ministerio de Cultura*).

5.3. Verbos impersonales

Los verbos impersonales en español son aquellos que carecen de un sujeto explícito y se utilizan para expresar acciones de manera general o abstracta. En el caso de los documentos de la administración pública, por lo general, se utilizan los verbos que se conjugan solo en la tercera persona del singular con el pronombre “se” antepuesto. Si bien ambos usos involucran la presencia del pronombre “se” y existen casos en los que se pueden interpretar de forma ambigua, existen diferencias entre el “se” con valor impersonal y el “se” con valor pasivo.

En las construcciones impersonales, el pronombre “se” se usa para expresar acciones de manera general o abstracta, y también se usa para expresar instrucciones, sin referirse a un sujeto específico (Di Tullio, 2010). Los verbos impersonales se conjugan solo en la tercera persona del singular. Por ejemplo, *Se prohíbe fumar en este recinto*.

En las construcciones pasivas con “se”, el pronombre indica que el evento recae sobre el sujeto de la oración. Los verbos pasivos con “se” se conjugan de acuerdo con el sujeto de la oración, en tercera persona del singular o del plural, según corresponda. Por ejemplo, *Se aprobó el pliego/ Se aprobaron los pliegos*, que equivale a decir: *Los pliegos fueron aprobados*.

Es importante destacar que los verbos impersonales se emplean comúnmente en documentos administrativos para transmitir información de manera imparcial y sin implicar responsabilidades específicas. Por ejemplo, en informes, normativas o comunicaciones oficiales, se utilizan verbos impersonales como “se informa”, “se recomienda”, “se establece”, entre otros, para comu-

nicar decisiones, recomendaciones o acciones sin identificar directamente quién las realiza.

Sin embargo, este uso de verbos impersonales en los documentos públicos muchas veces afecta la claridad, y los mensajes pueden volverse ambiguos o confusos. La dificultad para identificar al responsable de las acciones genera confusión y falta de transparencia, y la ausencia de una atribución clara de responsabilidades deteriora la confianza del público en la institución.

Los ejemplos que se detallan a continuación, han sido extraídos de documentos oficiales:

Se designará a Juan Pérez responsable del proyecto.

En este texto, queda oculto el agente que realiza el evento de designar, pues lo que se quiere resaltar es el acto de designar y el nombre de la persona que ocupará el cargo. La forma verbal se manifiesta en voz pasiva y admite la paráfrasis: *Juan Pérez será designado responsable del proyecto.*

Se designará por concurso todo cargo público.

Aquí también podría considerarse que hay un agente oculto que es el que estableció la disposición explicitada. Sin embargo, se focaliza la disposición adoptada. No hay un sujeto sintáctico que realice el evento de designar, sino que se refiere a un acto genérico. De todos modos, se admite una paráfrasis: *Todo cargo público será designado por concurso.* Podría debatirse su grado de ambigüedad, pero cualquiera sea el caso, el agente que realiza el evento de “designar” está oculto y el interlocutor debe deducir quién se responsabilizará por la tarea.

A continuación se presentan ejemplos que no ofrecen tal ambigüedad:

Se entiende por "parque" al espacio público de gran superficie que forma parte del subsistema de espacios verdes.

Esta oración, la impersonalidad expresa una convención. Evidencia un consenso sobre la interpretación del término "parque". Al utilizar el pronombre con valor impersonal, se destaca la naturaleza normativa de la definición presentada.

Se establece que los ciudadanos deben presentar sus declaraciones de impuestos anuales.

La oración revela un carácter impersonal al comunicar la obligación de presentar declaraciones de impuestos anuales. El uso del pronombre impersonal ("se establece") sugiere una formulación genérica que apunta a una normativa aplicable a todas las personas. La omisión de un agente específico y el enfoque en el verbo "establecer" enfatizan la autoridad normativa detrás de la declaración.

En caso de ausencia, se designará a un representante legal para actuar en nombre del interesado.

Esta oración describe un procedimiento general dentro del contexto de una regulación. En este caso, se establece que, en ausencia del interesado, se designará a un representante legal para actuar en su nombre. La utilización de la construcción "en caso de ausencia" y la imposibilidad de detectar un agente específico destacan la universalidad de la norma.

Para obtener una licencia de conducir, se debe completar un curso de educación vial obligatorio.

Al utilizar el adjunto periférico ("Para obtener una licencia de conducir"), la oración establece una conexión directa entre la acción deseada y el requisito asociado. La perífrasis verbal ("se debe completar") subraya la obligatoriedad del curso de educación vial. En este caso, la impersonalidad se utiliza con la intención de brindar las instrucciones generales para cumplir un requisito.

En el área de trabajo, se prohíbe el uso de dispositivos electrónicos durante las horas laborales.

La oración presenta una prohibición general. Al iniciar con el adjunto periférico ("En el área de trabajo"), la oración limita el contexto en el que se aplica la restricción. La construcción "se prohíbe" indica una norma estricta. Este enfoque despersonalizado es común en normativas laborales para garantizar la aplicación uniforme de restricciones y normas en el entorno.

5.4. Formas no conjugadas

Las formas no conjugadas del verbo son formas no finitas porque no expresan tiempo ni concordancia con un sujeto específico. En español, las formas no finitas son el infinitivo, el gerundio y el participio. Se las llama formas no finitas porque no llevan conjugaciones personales ni indican el tiempo del estado o del evento de manera independiente. Su uso se encuentra comúnmente en estructuras verbales más complejas, como en combinación con auxiliares para formar tiempos compuestos, en oraciones subordinadas o en sintagmas

que funcionan como complementos verbales. Cuando se los utiliza de forma independiente, los verbos no conjugados adoptan el comportamiento de otras clases de palabras:

- El infinitivo adopta el comportamiento de un sustantivo verbal: Fumar es perjudicial para la salud.
- El participio adopta el comportamiento de un adjetivo verbal: El ingeniero contratado envió el informe.
- El gerundio adopta el comportamiento de un adverbio verbal: Corre por el parque cantando.

Cuando se los usa en documentos oficiales, puede resultar difícil la comprensión porque las formas no conjugadas del verbo no especifican quién realiza el evento, y se dificulta la identificación de un agente. En lugar de destacar a la persona o entidad responsable del evento, se enfatiza la acción misma y no hay a quién atribuir la responsabilidad. En consecuencia, se ven afectadas la transparencia y la credibilidad de la institución que emite el documento.

5.4.1. Infinitivo

En las redacciones de la administración pública, es común el uso del infinitivo en contextos en los que conviene especificar quiénes desarrollan los eventos verbales. Hay casos en los que se usa el infinitivo con valor de indicación, como se utiliza en las recetas de cocina, pero, como se trata de formas no conjugadas, no son precisas para el público lector, pues no indican quién debe desarrollar las acciones.

Aquí se presentan algunos ejemplos:

Entregar el formulario completo en la oficina de recursos humanos.

En el sentido estricto, esta expresión no puede considerarse como una oración prototípica porque no puede distinguirse sujeto de predicado. Esto se debe a la falta de un verbo conjugado. Comienza con el verbo en infinitivo “entregar”, que se utiliza para indicar una acción que debe llevarse a cabo. En este caso, se trata del evento de entregar un formulario en una oficina. Si bien no se menciona quién debe entregar el formulario, por conocimiento del mundo o por contexto, es probable que el lector deduzca que es una instrucción dirigida a él.

Enviar el informe a la dirección de correo electrónico proporcionada.

Este enunciado tampoco puede considerarse como una oración prototípica. Como en el caso anterior, comienza con el verbo en infinitivo “enviar”, que se utiliza para indicar una acción que debe llevarse a cabo. Sin embargo, aquí resulta más difícil de deducir quién debe entregar el informe, porque es probable que el lector no haya sido la persona que lo haya redactado. Por lo tanto, la comprensión del enunciado requiere de un conocimiento más profundo del contexto en el que se emite esta instrucción.

5.4.2. Participio

En cuanto a los participios, es común que se utilicen de manera redundante o abstracta, lo que puede restar claridad al mensaje. Por ejemplo, cuando se emplea un participio para describir una acción que ya está implícita en el verbo principal, se añade información inne-

cesaria que dificulta la comprensión del mensaje. Además, cuando se utilizan participios como sustantivos abstractos, se pierde la relación directa con el verbo principal, lo que puede generar confusión respecto del evento que se está describiendo.

Aquí se presentan algunos ejemplos:

La auditoría financiera arrojó los resultados obtenidos en la revisión de los estados contables.

La expresión “resultados obtenidos” en esta oración es redundante porque el término “resultados” ya implica un producto o consecuencia de una acción. En este contexto, el uso de “obtenidos” no aporta información adicional significativa, pues, se presupone que estos han sido obtenidos como consecuencia de la auditoría financiera. Por conocimiento del mundo, el lector deduce que fueron los resultados que obtuvieron los auditores, pero esto tampoco está explicitado.

La respuesta al pedido solicitado por los ciudadanos será emitida en un plazo no mayor a cinco días hábiles.

La expresión “pedido solicitado” puede considerarse redundante porque tanto “pedido” como “solicitado” se refieren a una solicitud o una petición. En este contexto, la repetición de ambos términos no añade información adicional y puede dificultar la fluidez de la oración. En este caso, se incluye al agente del pedido o la solicitud (“los ciudadanos”), pero no se manifiesta quién emitirá una respuesta, por el uso de la voz pasiva en el verbo principal.

5.4.3. Otras formas participiales

En el discurso jurídico-administrativo, es común el uso de formas participiales derivadas de la tercera declinación del latín, como “firmante”, “recurrente” y similares. Estas formas participiales suelen utilizarse para referirse a personas o entidades que desempeñan roles específicos en documentos legales, contratos, resoluciones administrativas, entre otros. Si bien suelen aportar claridad y concisión al identificar de manera específica a las partes involucradas en procesos legales, cuando se nombra a más de una persona en un texto, producen el efecto contrario para quienes no conocen los procedimientos.

Aquí se presentan algunos ejemplos:

Se notificó al recurrente la resolución y se le hizo saber, mediante cédula notificada, sobre la posibilidad de que el recusado mejore los fundamentos del recurso incoado.

El uso del término “recurrente” en la oración puede resultar confuso si no se conoce la terminología jurídica. Al nombrarse dos personas y luego definir a una por una función, exige del lector común un conocimiento mayor. Asimismo, la palabra recurrente, que en el ámbito jurídico-administrativo se refiere a “la persona que entabla o tiene entablado un recurso”, en el hablar cotidiano tiene otra connotación —“que vuelve a ocurrir o a aparecer, especialmente después de un intervalo”—, por lo que puede generar malinterpretaciones semánticas.

El apelante podrá interponer por escrito el recurso y se elevarán las actuaciones al funcionario a cargo de la autoridad administrativa.

La oración puede resultar confusa cuando no se tiene información previa sobre quién es la persona que presenta la apelación y ante quién puede hacerlo. Al leer la oración, inicialmente no se tiene claro ante quién deberá presentarse el recurso de apelación.

5.4.4. Gerundio

Desde el punto de vista gramatical, el gerundio es una forma no personal del verbo que se utiliza para expresar un evento o un estado en curso, pero su empleo inadecuado puede generar problemas de concordancia y claridad en el mensaje. El uso incorrecto del gerundio también plantea problemas de comprensión en los textos administrativos. Hay dos usos incorrectos del gerundio que merecen especial atención porque aparecen constantemente:

1. Cuando se emplea el gerundio especificativo, se crea una estructura sintáctica poco clara que dificulta la identificación del sujeto de la acción. Aquí se presenta un ejemplo:

Las empresas prestadoras de servicios, deben exhibir, en lugar visible, un cartel informando la existencia del informe SIDEDEC, su función y donde consultarlo.

La dificultad radica en que el gerundio “informando” es incorrecto como adjetivo en español y se encuentra separado del sujeto de la oración principal “Las empresas prestadoras de servicios”. Esto crea ambigüedad y hace que no esté claro si el agente que realiza el evento de informar es el cartel mismo, las empresas prestadoras de servicios o algún otro agente implícito.

2. El gerundio de posterioridad genera ambigüedad en cuanto al orden temporal de los eventos descriptos, lo que puede confundir al lector y restar claridad al mensaje transmitido en el texto. Cuando en el contexto se nombra a más de una persona, el gerundio trae confusiones sobre el papel del agente, como sucede en el ejemplo siguiente:

La autoridad que insta el trámite podrá remitir al Cuerpo Colegiado, junto con los respectivos pliegos, un dictamen de la Oficina de Integridad Pública donde conste su opinión sobre el cumplimiento del régimen, consideraciones y recomendaciones que entienda pertinentes, observando el procedimiento establecido a esos efectos, que será no vinculante.

El uso del gerundio en la frase “observando el procedimiento establecido a esos efectos” dificulta la comprensión porque no queda claro quién es el agente que realiza el evento de observar. En este caso, el verbo no está acompañado por un sujeto claro que realice la acción de observar, lo que puede generar confusión sobre quién está llevando a cabo esa actividad. Sería más claro y directo especificar quién o qué entidad está llevando a cabo la observación del procedimiento establecido.

5.5. La despersonalización agentiva en cifras

Los documentos analizados fueron segmentados en párrafos para facilitar el análisis de la presencia de despersonalización y carencia de agentividad verbal. De este análisis, se extrajeron resultados significativos que arrojaron luz sobre el fenómeno:

Se constató que el 94% de los segmentos analizados presentaban al menos una instancia de despersonalización.

Los problemas se manifestaron principalmente a través del abuso de estrategias discursivas, tales como: la omisión del sujeto (39%); el uso de la voz pasiva (68%), tanto en su forma perifrástica como pronominal; el uso de verbos impersonales (52%) para comunicar instrucciones o normativas; el uso de objetos agentivos (29 %), y el uso de formas no conjugadas del verbo. Específicamente, el infinitivo se utilizó en un 38% de los casos, el participio en un 68% y el gerundio en un 59%, y también se observó el uso de formas participiales (39%), como “firmante”, “recurrente” o “apelante”.

Estos hallazgos revelan la prevalencia de la despersonalización agentiva en los documentos administrativos analizados, lo que sugiere la necesidad de una mayor atención en la redacción de estos textos para garantizar la claridad y la precisión en la comunicación gubernamental.

La despersonalización agentiva se relaciona estrechamente con el ejercicio del poder, ya que, a los líderes y autoridades políticas o institucionales, les permite distanciarse de las decisiones y políticas. Al eliminar las referencias personales y la subjetividad del discurso, se busca crear una apariencia de objetividad y neutralidad que legitime las acciones del poder establecido. Esto se traduce en una falta de transparencia y de responsabilidad, ya que se dificulta identificar a los responsables de las decisiones y acciones específicas.

Como estrategia discursiva, la omisión del agente que realiza el evento sirve también para quitar responsabi-

lidades, ya que les permite a los agentes evitar enfrentarse a las consecuencias de sus acciones. Al presentar la información de manera impersonal y objetiva, se diluye la conexión emocional entre el hablante y el contenido del discurso, lo que dificulta la identificación de responsables y la exigencia de rendición de cuentas por parte de la ciudadanía.

Desde el punto de vista emocional, despersonalizar provoca sentimientos de alienación, desconfianza y frustración en la ciudadanía. Al percibir que las personas que gobiernan y las instituciones gubernamentales carecen de empatía y de conexión emocional con sus preocupaciones y sus necesidades, los ciudadanos pueden experimentar una sensación de desamparo e impotencia frente al sistema político y administrativo.

Lo establece de esta forma Perdomo-Batista (2020), al decir:

La expresión o atenuación de la agentividad no es un mero hecho formal, sino que es un hecho de discurso que afecta a los niveles sintáctico, semántico y pragmático. Afecta también a la esfera moral de los individuos que son objeto del discurso, porque estos son actores sociales de un mundo regido por un orden moral (p. 249).

Para la sociedad, la despersonalización agentiva trae consecuencias negativas, como la pérdida de confianza en las instituciones y en los líderes políticos, el aumento de la apatía y el desinterés ciudadano por la política y la disminución de la participación cívica. Cuando el poder utiliza la despersonalización como una estrategia para evadir la responsabilidad y mantener su autoridad, se socava la legitimidad del sistema democrático y se

perpetúa la opacidad y la corrupción en el ejercicio del poder.

6. A modo de conclusión

La agentividad desempeña un papel fundamental en la realización efectiva de los recursos gramaticales de un documento. En el contexto del análisis discursivo, la agentividad se refiere a la acción llevada a cabo por el sujeto discursivo, lo cual implica un grado de desplazamiento en la selección de las bases léxicas utilizadas. Este desplazamiento puede influir en la coincidencia entre el sujeto gramatical y el sujeto discursivo, y afecta la interpretación del texto (Menéndez, 2021).

La despersonalización agentiva, que se observa con frecuencia en los textos administrativos, representa un desafío del plano de la significación al obstaculizar la identidad clara del responsable de las acciones descritas. Esta práctica puede generar confusión en cuanto a las responsabilidades y la rendición de cuentas. Por tanto, resulta imperativo que la administración tome la decisión de revisar y mejorar la redacción de dichos textos. Esto implica el uso de estructuras gramaticales que indiquen de manera precisa quién realiza la acción y cuándo se lleva a cabo. Al adoptar estas medidas, se podrá mejorar la claridad y la especificidad en la comunicación administrativa, lo que facilitará la comprensión del mensaje por parte de los destinatarios y promoverá la transparencia en la administración pública.

A lo largo de este trabajo, se ha abordado la despersonalización agentiva en documentos oficiales, espe-

cíficamente en decretos —y sus anexos— emitidos por la Jefatura de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires entre 2020 y 2021. Se ha analizado la falta de agentes explícitos y la despersonalización en el discurso administrativo, teniendo en cuenta el argumento externo de los verbos en las oraciones. En especial, se analizó la omisión del papel temático agente en relación con la causatividad dentro del marco teórico de los esquemas sintáctico-semánticos.

A partir del estudio de los documentos, se identificaron estructuras sintácticas que evidencian la omisión de agentes o el uso de verbos despersonalizados, que dan cuenta de las causas de la oscuridad textual. Se integraron perspectivas de la Gramática Generativa con pruebas aceptadas en lingüística para distinguir entre agentes causativos, no causativos y anticausativos. La escala gradual de agentividad fue considerada, y se reconoció que no todos los sujetos poseen las mismas características que definen la agentividad.

Desde la perspectiva en que se ha realizado este trabajo, la agentividad se revela como un componente oracional que merece ser estudiado en la articulación efectiva de recursos gramaticales en documentos, pues desempeña un papel determinante en la claridad y transparencia del discurso administrativo. Reconocer las evasiones de los agentes —ya sea a través de la voz pasiva, la elipsis, las prosopopeyas, las metonimias y el uso de formas verbales impersonales o no conjugadas— es un paso necesario para lograr una comunicación administrativa más clara y específica contribuirá a fortalecer la eficacia y la buena gobernanza en el ámbito público.

7. Referencias bibliográficas

- Burgos, J. M. (2017). Estados y agentividad. *Études romanes de Brno*, 38(2), 197-212.
- Cuartero Ota, J. (2000). *Algunas consideraciones sobre la agentividad en español*. Marburg: Universidad de Marburg.
- Di Tullio, A. (2010). *Manual de gramática del español*. Buenos Aires: Waldhuter.
- Dik, S. C. (1989). *The Theory of Functional Grammar. Part I: The Structure of the Clause*. Dordrecht: Foris.
- Dowty, D. R. (1979). *Word meaning and Montague Grammar*. Dordrecht: Reidel.
- Fillmore, C. J. (1968). The case for case (pp. 1-88). E. Bach y R. T. Harms (eds.), *Universals in linguistic theory*. Londres: Holt, Rinehart & Winston.
- Gruber, J. S. (1967). Look and see, *Language*, XLIII, pp. 937-947.
- Jackendoff, R. (1976). *Semantic Interpretation in Generative Grammar*. Cambridge: MIT Press.
- Lakoff, G. (1970). *Irregularity in Syntax*. Nueva York: Holt.
- Menéndez, S. M. (2021). Agentividad y discurso. La proyección discursiva de los procesos. *Signos*, 54(105), 214-235.
- Perdomo Batista, M. A. (2020). Agentividad, política e identidad. *Estudios de lingüística aplicada*.
- Rifón Sánchez, A. (1997). Reflexiones en torno a la agencia y la afección en español. *Anuario de estudios filológicos*, XX, pp. 367-389.

Pasividad disimulada: el caso de las perífrasis resultativas

Por Hilda Albano y Nuria Gómez Belart

Resumen

Este trabajo analiza el fenómeno de la pasividad en el español más allá de la voz pasiva prototípica, y se centra en un conjunto de perífrasis verbales resultativas que, sin constituir transformaciones canónicas desde estructuras activas, desplazan el foco hacia el objeto y el resultado de la acción, con atenuación o supresión del agente. A través del estudio de construcciones como *tener + participio*, *llevar + participio*, *quedar + participio*, *dejar + participio*, *estar + participio* y *verse + participio*, se expone cómo estas formas construyen sentidos de pasividad desde la organización aspectual y discursiva del enunciado. El análisis considera aspectos sintácticos, semánticos y pragmáticos, y subraya su relevancia en la corrección de textos, en especial, en registros administrativos. Se discute también la elección entre estructuras resultativas y pasivas en función de criterios de claridad, economía y transparencia. Se incorpora la perspectiva didáctica propuesta por Torres Soler y Bastías Miralles (2020), que permite redefinir estas perífrasis como formas consensuadas dentro del paradigma resultativo del español.

Palabras clave: pasividad, perífrasis resultativas, voz pasiva, aspecto verbal, claridad textual, español administrativo, corrección de textos

1. Introducción

En español, la voz pasiva se define como aquella donde el sujeto recibe el evento verbal, en contraste con la

voz activa, en la que el sujeto es el agente que lo lleva a cabo. La forma clásica de la voz pasiva se construye con el verbo *ser* seguido del participio del verbo principal concordado con el sujeto en número y género (*Los documentos fueron firmados por el director*). También existe la voz pasiva con *se*, que se caracteriza por la omisión del agente y por la concordancia entre el verbo y el sujeto paciente (*Se entregaron los informes a tiempo*). Estas estructuras son frecuentes en textos académicos, administrativos y científicos, donde se busca enfatizar el evento o su resultado más que a quien lo ejecuta.

Si se amplía la mirada más allá de las estructuras canónicas, puede advertirse que la pasividad no se restringe exclusivamente a las formas tradicionales de la voz pasiva, sino que también puede manifestarse en ciertas perífrasis aspectuales que comparten con aquellas un mismo foco en el resultado del evento. Este foco en el resultado establece un vínculo directo con el aspecto gramatical, ya que las construcciones resultativas organizan el enunciado desde una perspectiva posterior a la finalización del evento. Así, mientras la frase verbal pasiva conformada por *ser* + *participio* guarda una relación constante con una forma verbal activa en igual tiempo y modo —donde el agente, que constituye el modificador típico del predicado pasivo, se transforma en el sujeto de la forma verbal activa (Kovacci, 1990: t.1: 10.3.2)—, en las perífrasis verbales resultativas, lo que se transmite es el estado alcanzado tras la ejecución de un evento anterior.

Este fenómeno ha sido señalado por Torres Soler y Bastías Miralles (2020), quienes destacan que las perífrasis aspectuales *tener* + *participio* y *llevar* + *participio* comparten una serie de características formales, entre

ellas la concordancia del participio con el complemento directo en género y número. Asimismo, ambas expresan una acción desde un punto de vista posterior a su culminación, con énfasis en el resultado obtenido. De este modo, pueden ocupar un lugar dentro del paradigma aspectual del español como formas que expresan la culminación de un proceso y su efecto persistente en el objeto o paciente afectado.

En consecuencia, estas perífrasis, aunque no construyan pasivas en sentido estricto, presentan un rasgo semántico de pasividad: el agente se omite o queda en segundo plano, y el foco informativo recae sobre el estado final del objeto. En este tipo de construcciones, la estructura sintáctica y la perspectiva aspectual convergen para producir un efecto comunicativo semejante al de la pasiva, sobre todo en contextos donde interesa enfatizar lo realizado más que quién lo realizó.

2. Expresar el estado final de una acción

Las perífrasis resultativas son construcciones verbales que permiten destacar no tanto la acción en sí misma, sino el estado en el que queda algo después de que esa acción haya ocurrido. Son una manera de expresar que un evento ya se ha realizado y que su efecto persiste en el momento del que se está hablando.

En español, las perífrasis resultativas más estudiadas incluyen estructuras como *tener + participio* y *llevar + participio*. Estas combinaciones resaltan el resultado de una acción completada en relación con el sujeto o el objeto de la oración. Por ejemplo, cuando decimos *Lleva escritos varios artículos*, el foco no está en el proceso

de escritura ni en quién escribió los artículos, sino en el hecho de que ya hay una cantidad determinada de artículos terminados. Del mismo modo, en *Tengo leída la novela*, lo que se enfatiza es que la lectura ya se ha completado y que el sujeto posee el conocimiento del texto.

A diferencia de la voz pasiva tradicional (*La novela fue leída*), no presentan un cambio formal desde una oración activa, sino que organizan la información de una manera diferente. En lugar de hacer énfasis en el agente de la acción, ponen el foco en el estado alcanzado por el objeto o el sujeto. Por esta razón, son útiles en textos donde se quiere destacar el resultado de un proceso más que el proceso en sí.

Sin embargo, existe un debate sobre qué construcciones deben considerarse perífrasis resultativas, ya que el participio puede tener tanto un uso verbal como adjetival. En algunos casos, una misma estructura puede interpretarse como una perífrasis o como una construcción atributiva. Por ejemplo, en *Tengo las manos manchadas*, la expresión indica un estado, pero no necesariamente se puede decir que sea el resultado de una acción reciente; en cambio, en *Tengo escritas todas las cartas*, el enunciado sí enfatiza el efecto de una acción previa, lo que se comprueba por la posibilidad de incluir el adverbio temporal "ya".

En resumen, las perífrasis resultativas son una forma de expresar acciones ya concluidas y sus efectos persistentes, con un énfasis en el estado final más que en el proceso de ejecución. Su uso es relevante en contextos donde se busca destacar lo logrado o acumulado a lo largo del tiempo.

3. Las formas de expresar la pasividad

Los estudios sobre las pasivas con *se* han evidenciado que ciertos tipos de verbos aparecen con mayor frecuencia en estas construcciones. Según el análisis de Díaz Blanca y Domínguez (2008), predominan los verbos de proceso material, proceso relacional y proceso causativo en estas estructuras. Esto refuerza la idea de que la pasividad no se limita a una transformación estructural, sino que también se ve condicionada por las propiedades semánticas de los verbos empleados en la construcción. En este sentido, las perífrasis aspectuales resultativas como *tener + participio*, *quedar + participio* o *llevar + participio* presentan características similares a las pasivas con *se*, ya que en ambos casos el foco se desplaza hacia el estado final del objeto afectado, aunque con diferencias en la estructuración sintáctica y la asignación de papeles temáticos.

A diferencia de las pasivas perifrásticas tradicionales, en las que la transformación estructural desde una oración activa implica un cambio de lugar de los componentes sintácticos sintáctico y, en consecuencia, una reconfiguración del sujeto y el objeto (*El informe fue revisado por el auditor* en lugar de *El auditor revisó el informe*), las perífrasis aspectuales resultativas enfatizan el estado final del evento sin necesidad de una reestructuración explícita del argumento agente. Estas construcciones presentan un foco en el resultado, pero no necesariamente presuponen un proceso de pasivización formal, lo que las ubica en un territorio intermedio entre la pasividad y la resultatividad.

Desde la perspectiva de la asignación de papeles temáticos, en estas estructuras el sujeto gramatical

suele desempeñar un rol de paciente o de experimentador más que de agente. En *Tiene escritos varios artículos*, el foco no está en la acción de escribir ni en la persona que la ejecutó, sino en la existencia de los artículos en un estado finalizado. Algo similar ocurre en *El problema quedó resuelto*, donde el sujeto *el problema* es el afectado por el evento sin que se explicita un agente responsable. En contraste, en una pasiva canónica (*El problema fue resuelto por el equipo*), el rol del agente se mantiene aunque sea omitido.

Este desplazamiento del énfasis hacia el estado final tiene implicaciones discursivas, sobre todo, en registros formales como el administrativo y el académico. En estos contextos, el uso de perífrasis aspectuales puede responder a la necesidad de evitar una atribución explícita de responsabilidades o de resaltar el desenlace de un proceso más que su ejecución. Por ejemplo, en *Las cuentas quedaron revisadas*, el énfasis recae en el estado final de las cuentas, mientras que en *Las cuentas fueron revisadas por el auditor*, la construcción sugiere la intervención activa de un agente.

Asimismo, la omisión del agente en muchas de estas construcciones plantea cuestiones sobre la transparencia informativa y la claridad en la redacción. En textos donde es fundamental marcar la relación entre un evento y su ejecutante, la preferencia por estructuras con sujeto explícito puede mejorar la legibilidad y evitar ambigüedades. No obstante, en otros casos, la ausencia del agente puede ser un recurso estratégico para focalizar el contenido temático en el objeto afectado en lugar del responsable de la acción.

Desde un punto de vista sintáctico, estas estructuras también muestran una alternancia interesante con las pasivas con *se*, las cuales, según el análisis de Díaz Blanca y Domínguez (2008), presentan una preferencia por verbos de procesos materiales, relacionales y causativos. En este sentido, las perífrasis aspectuales pueden compartir con estas construcciones el hecho de que resaltan el objeto afectado sin necesidad de una voz pasiva explícita. Sin embargo, su funcionamiento en la cadena discursiva y la interpretación pragmática pueden diferir según el contexto y la intención comunicativa.

4. El rasgo pasivo en las perífrasis resultativas

4.1. *Tener + participio*

La construcción *tener + participio* introduce un matiz de posesión en relación con el estado final del evento. En una oración como *Tiene escrito el informe*, el sujeto no es el receptor del evento de escribir, sino que se destaca que el informe está en su poder en un estado ya finalizado. Esta perífrasis no es equivalente a la voz pasiva tradicional, ya que no se construye a partir de la transformación sintáctica de una oración activa (*Él escribió el informe* → *El informe fue escrito por él*), sino que configura una estructura en la que se combinan la perfectividad del participio y el valor posesivo del verbo auxiliar. El rasgo de pasividad se manifiesta en el hecho de que el foco recae sobre el resultado del evento y sobre el objeto afectado, mientras que el agente, aunque puede inferirse, no se explicita ni ocupa un lugar relevante.

Esta ambigüedad en la interpretación se vuelve más evidente al contrastar construcciones como *Tiene revisadas todas las cuentas*, *Las cuentas están revisadas* y *Las cuentas fueron revisadas por el auditor*. En los dos primeros casos, el evento de revisar se presenta como ya concluido con anterioridad al momento de la enunciación, pero sin que se explicita ni el agente ni el momento exacto en que se produjo. El foco está puesto en el estado actual de las cuentas y no en el proceso que llevó a ese resultado. En cambio, en la pasiva perifrástica tradicional, la estructura proviene de una transformación activa y permite —aunque no exige— la explicitación del agente, como ocurre en *Las cuentas fueron revisadas por el auditor*. A nivel sintáctico, esta diferencia se traduce en una reorganización de funciones que no se produce en *tener + participio*, donde el sujeto sigue siendo el poseedor del estado más que el afectado directo de la acción.

Así, *tener + participio* construye un territorio intermedio entre la resultatividad y la pasividad. No se trata de una voz pasiva en sentido estricto, pero sí comparte con ella el desplazamiento del foco hacia el objeto y la omisión del agente. Al mismo tiempo, la presencia del verbo *tener* introduce una dimensión subjetiva: el hablante no solo constata el resultado de un evento, sino que lo vincula con un sujeto que “dispone de” ese resultado. Esta ambigüedad es productiva y eficaz, pero también puede dar lugar a interpretaciones equívocas en contextos donde es relevante marcar responsabilidades o precisar la naturaleza del evento.

Desde una perspectiva discursiva, este tipo de construcción resulta funcional en textos donde se quiere destacar lo ya realizado sin aludir de manera directa

a quién lo realizó. Sin embargo, en ámbitos donde la claridad, la transparencia o la atribución de responsabilidades son fundamentales —como en informes técnicos o institucionales—, puede ser preferible optar por estructuras que expliciten tanto el agente como la relación de causa entre el evento y su resultado. En este sentido, la perífrasis *tener + participio* muestra cómo ciertas formas verbales, aun sin ser pasivas desde el punto de vista formal, participan de un modo de organización del enunciado que desplaza el foco hacia el resultado y desdibuja la presencia del agente.

4.2. *Quedar + participio*

La construcción *quedar + participio* refuerza el enfoque en el estado resultante de un evento realizado, sin que se mencione quién lo llevó a cabo. En ejemplos como *El problema quedó resuelto* o *El documento quedó archivado en la carpeta*, el interés principal recae en la condición final del objeto después del evento. Esta forma se aparta de la pasiva tradicional (*El problema fue resuelto*) en tanto no deriva de una transformación sintáctica desde una oración activa, sino que presenta una estructura en la que el sujeto es presentado como el término afectado de un cambio de estado.

La comparación con otras construcciones que expresan un contenido similar permite delimitar el comportamiento intermedio de *quedar + participio*. En *El documento quedó archivado en la carpeta*, el evento de archivar se da por concluido y lo que se comunica es la situación en la que se encuentra el documento. En *El documento fue archivado en la carpeta*, en cambio, el foco está en el evento de archivar —aun cuando no se explicita el agente—, y se mantiene abierta la posibilidad de reconstruir la estruc-

tura activa subyacente. Por su parte, *Se archivó el documento en la carpeta* ofrece una variante impersonal con *se*, donde también se omite el agente, pero se mantiene el carácter eventivo de la acción.

Lo que diferencia a *quedar + participio* de las otras dos formas no es solo el foco en el estado, sino la sugerencia de que dicho estado es definitivo o irreversible. El verbo *quedar* aporta un matiz de culminación estable, como si el resultado del evento ya no admitiera modificación. Esta lectura estativa, propia de construcciones resultativas, contribuye a que la pasividad no se interprete en términos de transformación sintáctica, sino como un efecto semántico: el sujeto no actúa ni controla el proceso, sino que aparece como soporte del desenlace.

Desde la asignación de papeles temáticos, el sujeto gramatical desempeña el papel de paciente o tema afectado. El agente se omite no solo a nivel sintáctico, sino también cognitivo: no hay huella del ejecutante. Esta ausencia puede ser funcional en textos donde se desea poner en primer plano el estado alcanzado sin responsabilizar a ningún actor específico, como sucede en ciertos registros administrativos o técnicos. Así, *quedar + participio* se revela como una construcción eficaz para enfatizar los efectos de un proceso sin hacer foco en su desarrollo ni en su origen.

No obstante, en contextos donde la transparencia informativa y la trazabilidad de los eventos son centrales, esta forma puede resultar ambigua o insuficiente. Por ejemplo, mientras *El documento fue archivado por la secretaria* delimita con claridad el agente responsable, *El documento quedó archivado* suprime esa información y se concentra en el resultado. La elección entre una

u otra forma dependerá, entonces, de las necesidades discursivas y de los objetivos comunicativos del texto.

Quedar + participio forma parte de ese grupo de perífrasis resultativas que, sin ser pasivas en sentido técnico, comparten con ellas un movimiento del foco hacia el objeto y una elisión sistemática del agente. Lo que las distingue es su manera de construir la pasividad como una consecuencia del estado, no como una operación estructural sobre la voz verbal. Este tipo de ambigüedad, que oscila entre la descripción de un estado y la sugerencia de un evento concluido, es una de las claves para comprender el lugar intermedio que ocupan estas construcciones dentro del sistema verbal del español.

4.3. *Llevar + participio*

La construcción *llevar + participio* introduce un matiz progresivo o acumulativo que permite señalar el grado de avance de un proceso en relación con un punto de referencia temporal. A diferencia de otras perífrasis resultativas, esta no remite a la finalización de un evento, sino a la cantidad o porción del proceso que ha sido completada hasta el momento en que se enuncia. En este sentido, se trata de una forma híbrida que articula perfectividad parcial y referencia temporal interna.

En enunciados como *Lleva terminados tres capítulos del informe*, el foco se coloca sobre el estado alcanzado, pero no se cancela la posibilidad de que el proceso continúe. Lo relevante no es tanto quién ha llevado a cabo la acción de escribir ni cuándo comenzó, sino cuántos capítulos están concluidos en el presente. Esta orientación hacia la cantidad cumplida transforma al

participio en una suerte de medidor del avance, lo que distingue a esta construcción tanto de las pasivas canónicas como de las resultativas estativas.

Si se la compara con otras estructuras como *Tres capítulos del informe fueron terminados* o *Tres capítulos del informe están terminados*, se hacen visibles sus particularidades. La pasiva con *ser* plantea el evento como cerrado, con posibilidad de mención del agente, y con foco en la acción completada en su totalidad. La forma con *estar*, en cambio, expresa el estado final de los capítulos, desvincula la construcción del proceso y se focaliza el resultado. *Llevar + participio* se sitúa entre ambas: hay una acción previa y hay un estado observable, pero el proceso no está necesariamente clausurado. La perífrasis conserva así una tensión dinámica entre evento y estado, entre proceso y resultado.

Este carácter mixto afecta también la interpretación del rol temático del sujeto. En *Lleva terminados tres capítulos*, el sujeto no es agente ni paciente: puede ser entendido como alguien involucrado en el proceso, pero la construcción lo presenta más como referencia temporal o marco de acumulación que como ejecutante del evento. Se produce así una atenuación de la agentividad, que se traduce en una forma de pasividad blanda o implícita.

Desde la perspectiva pragmática, esta forma verbal permite destacar los logros parciales sin necesidad de entrar en detalles sobre su ejecución ni sobre los sujetos responsables. Es útil en contextos narrativos o expositivos donde el interés está en lo realizado hasta cierto punto, más que en el agente o en la totalidad del evento. No obstante, su uso puede generar ambi-

güedad en textos que requieran especificidad o trazabilidad, ya que no resulta evidente si el proceso continuará ni quién está implicado en su realización.

Llevar + participio se suma a este conjunto de perífrasis que, sin conformar pasivas en sentido estricto, se aproximan a la noción de pasividad al desplazar el foco desde el agente hacia el estado del objeto. En este caso particular, la pasividad se construye a través de la acumulación del resultado, no mediante la supresión del proceso, y se vincula con una lectura en parte aspectual, y en parte experiencial, que pone en juego la duración, la progresión y la referencia a un tiempo relativo.

4.4. *Dejar + participio*

La construcción *dejar + participio* introduce una perspectiva en la que el foco no está en el proceso que lleva a un resultado, sino en el impacto que una acción ejercida por un sujeto tiene sobre un objeto o situación. Esta perífrasis, a diferencia de otras resultativas que presuponen la omisión del agente, conserva muchas veces su presencia explícita. En oraciones como *Dejó solucionados todos los problemas*, el sujeto gramatical es, en efecto, el agente que llevó a cabo la acción. Sin embargo, la estructura orienta la atención hacia el objeto afectado (*los problemas*) y al estado en el que quedó como consecuencia de ese evento.

A diferencia de la pasiva tradicional (*Los problemas fueron solucionados por el equipo*), que parte de una transformación desde una oración activa y reconfigura la relación entre sujeto y complemento, *dejar + participio* no altera el orden básico de los argumentos, sino que lo reorganiza en función del efecto de la acción. El énfasis

no recae en la acción misma ni en su ejecución, sino en el resultado observable. La forma pasiva con *ser* establece una equivalencia estructural con su activa correspondiente (*El equipo solucionó los problemas*), mientras que *dejar + participio* plantea un encuadre más narrativo o evaluativo, en el que lo relevante es el estado final y no tanto el proceso que lo produjo.

Esta diferencia se evidencia también al comparar la misma secuencia temática expresada con distintas formas: *Dejó solucionados todos los problemas*, *Los problemas quedaron solucionados* y *Los problemas fueron solucionados por el equipo*. La primera destaca el impacto del agente y la huella que deja su acción sobre el objeto, con un foco puesto en la transformación. La segunda, en cambio, suprime al agente y acentúa el resultado como estado adquirido. La tercera propone una estructura clásica de pasiva en la que, aun cuando el agente puede omitirse, se conserva la posibilidad de su explicitación.

Desde el punto de vista de los papeles temáticos, en *dejar + participio* el sujeto mantiene su función de agente, pero esta no es el foco informativo de la oración. La novedad comunicativa reside en el cambio de estado del objeto afectado, que aparece como el verdadero centro de la predicación. Este diseño es eficaz cuando se quiere marcar el alcance o la eficacia de una intervención sin detenerse en el proceso ni en sus detalles temporales. Al mismo tiempo, permite un grado de economía expresiva que la pasiva perifrástica no siempre ofrece, sobre todo en textos con exigencias de brevedad o fluidez.

Desde una perspectiva discursiva, la construcción *dejar + participio* permite establecer relaciones de causalidad implícita entre el sujeto y el estado del objeto, sin necesidad de desarrollar una explicación procesual. Esta funcionalidad puede ser valiosa en géneros administrativos o técnicos donde se busca resaltar resultados alcanzados por una acción institucional o profesional, pero también puede volverse ambigua cuando lo que está en juego es la necesidad de atribuir responsabilidades o de explicitar la cadena de acciones que conduce a un desenlace.

En este sentido, *dejar + participio* se ubica, como otras perífrasis resultativas, en una zona intermedia entre la pasividad formal y la descripción estativa. Su singularidad radica en que admite un agente visible sin organizarse como una pasiva canónica, y en que construye la pasividad no por el silencio sobre el ejecutante, sino por la centralidad del resultado como objeto de atención. Es esta combinación —presencia del agente y foco en el resultado— lo que permite caracterizarla como una forma de pasividad mitigada o indirecta, en la que la acción se nombra solo para justificar un estado.

4.5. *Estar + participio*

La construcción *estar + participio* se configura como una de las formas más extendidas para expresar estados resultantes en español. A diferencia de la pasiva perifrástica con *ser*, cuyo foco está en la acción y en la posible intervención de un agente, *estar + participio* desplaza la atención hacia la situación final del objeto o sujeto afectado, ya sin referencia necesaria al evento que lo produjo. En este sentido, se trata de una cons-

trucción estativa, que presenta el resultado como un atributo actual del referente.

En oraciones como *El informe está escrito*, el interés no recae en el proceso de escritura ni en la identificación del autor, sino en el hecho de que el informe se encuentra ya en ese estado: concluido, disponible, terminado. A diferencia de *El informe fue escrito*, donde se conserva la posibilidad de identificar o incorporar al agente (*por el autor, por el equipo*), la forma con *estar* suprime toda dimensión procesual y construye una escena en la que el objeto aparece como portador de una propiedad adquirida.

Esta diferencia se intensifica al comparar *estar escrito* con otras formas afines, como *fue escrito* o *quedó escrito*. En el primer caso, se conserva el carácter eventivo, incluso cuando el agente no se explicita. En el segundo, se enfatiza el cambio de estado como hecho irreversible. *Estar + participio*, en cambio, se centra en el estado mismo, y desactiva tanto la referencia al evento como la alusión a quien lo llevó a cabo. De este modo, la estructura ofrece una lectura resultativa, con un componente estativo que se impone sobre cualquier trazabilidad del proceso.

Sin embargo, esta forma también puede dar lugar a ambigüedades interpretativas, sobre todo cuando el participio permite una lectura adjetival. Por ejemplo, *El informe está escrito* puede entenderse como "el informe ya fue escrito" (estado resultante de un evento) o bien como "el informe es de tipo escrito" (caracterización del objeto). Esta ambigüedad no siempre es relevante en la comunicación cotidiana, pero en contextos institucio-

nales, académicos o administrativos puede obstaculizar la precisión y la claridad del mensaje.

Desde el punto de vista de los papeles temáticos, el sujeto de estas construcciones ocupa el lugar de paciente o tema: no actúa ni experimenta, sino que es el portador de un estado. El agente, si existió, queda fuera del marco sintáctico y semántico de la oración. Esta supresión puede resultar funcional en géneros donde lo importante es constatar el estado actual de un documento, trámite u objeto, sin necesidad de referirse a su historia o a las personas involucradas. No obstante, en situaciones donde se requiere información completa sobre el evento, la forma con *estar + participio* puede no ser suficiente.

Por tanto, esta construcción se alinea con otras perífrasis resultativas en su manera de desplazar el foco hacia el objeto y de omitir al agente, pero lo hace de manera más radical que *tener*, *llevar* o incluso *quedar*. Su fuerza comunicativa reside en su economía sintáctica y en su claridad referencial, pero su ambigüedad pragmática exige atención en contextos donde la atribución de acciones y responsabilidades es indispensable.

4.6. *Verse + participio*

La construcción *verse + participio* ofrece una forma perifrástica en la que la pasividad aparece modulada por un componente experiencial. A diferencia de otras estructuras resultativas o estativas, *verse* introduce un matiz de implicación subjetiva: el sujeto no solo es afectado por un evento externo, sino que además lo percibe como algo que lo involucra, en ocasiones incluso en contra de su voluntad. En oraciones como *Se vio obli-*

gado a presentar su renuncia, lo que se transmite no es solo la ocurrencia de un evento, sino la vivencia de una circunstancia impuesta.

En este tipo de construcciones, el sujeto gramatical mantiene un lugar intermedio entre el experimentador y el paciente. No ejecuta la acción ni la controla, pero tampoco es del todo pasivo: participa en el evento como alguien que sufre sus consecuencias, y cuya agencia aparece condicionada o limitada. Esto diferencia *verse + participio* de las pasivas clásicas (*Fue obligado a presentar su renuncia*), en las que el sujeto es claramente paciente de una acción ejercida por otro, y también de formas modales como *Tuvo que presentar su renuncia*, donde la obligación se presenta como necesidad sin referencia directa a la presión externa.

La ambigüedad se vuelve evidente cuando se comparan estas tres estructuras: *Se vio obligado a presentar su renuncia*, *Fue obligado a presentar su renuncia* y *Tuvo que presentar su renuncia*. La primera destaca la experiencia subjetiva del sujeto ante una imposición; la segunda enfoca el evento desde una perspectiva pasiva más canónica, con posibilidad de identificar al agente externo (*por la dirección, por las circunstancias*); la tercera presenta la obligación como un hecho objetivo, sin atribución clara de su origen. En *verse + participio*, el foco está tanto en la situación de coerción como en la percepción del sujeto frente a ella, lo que le confiere una carga pragmática particular.

Desde el punto de vista sintáctico, esta perífrasis introduce una voz media con componente pasivo, pero organizada en torno a la afectación subjetiva. No hay transformación estructural desde una activa, ni recon-

figuración de argumentos como en la pasiva perifrástica. Lo que se activa es una interpretación pragmática en la que el sujeto es puesto en el centro de una escena que lo desborda, y que lo obliga a una acción no deseada o no planificada. Esta escena, aunque no explicita al agente, sugiere con fuerza la existencia de una instancia externa que actúa como fuerza causal.

En textos donde se busca marcar con sutileza el carácter forzado o impuesto de una decisión, *verse + participio* puede ser una elección estratégica. Permite señalar la existencia de presión sin explicitar su origen, al tiempo que mantiene el foco en la posición subjetiva del hablante o del protagonista del discurso. Sin embargo, esta misma vaguedad puede ser problemática en géneros en los que la claridad expositiva o la identificación de responsabilidades es prioritaria. En esos casos, formas como *Fue obligado por el comité* o *El comité lo obligó a renunciar* pueden ofrecer mayor transparencia informativa.

Verse + participio forma parte de ese conjunto de construcciones que, sin ser pasivas desde el punto de vista formal, comparten con ellas la atenuación del agente y el desplazamiento del foco hacia el sujeto afectado. Su especificidad radica en la incorporación del punto de vista del sujeto, en la representación de la afectación como vivencia, pero, además, en la posibilidad de construir una escena de pasividad sin borrar del todo la subjetividad de quien la experimenta.

5. El rasgo pasivo y la omisión del agente en este tipo de perífrasis

Estas perífrasis no implican la omisión del agente, pero sí desplazan el foco informativo hacia el objeto afectado o hacia el desenlace del evento, lo que las hace perceptibles, desde el punto de vista cognitivo, como construcciones con un componente de pasividad. En lugar de organizarse como pasivas tradicionales —derivadas de una estructura activa mediante un cambio de funciones gramaticales—, estas formas configuran su pasividad a partir del resultado, de la atenuación del agente o de su desplazamiento fuera del foco discursivo. El sujeto deja de ser el centro de la acción para convertirse en su término o en su testigo. En todas las construcciones analizadas, el agente queda implícito, desdibujado u omitido, mientras que el resultado del evento se vuelve el eje de la predicción.

Este fenómeno tiene implicancias relevantes en el trabajo de corrección y en la evaluación de la claridad de los textos. En géneros como el administrativo o el técnico, donde la economía expresiva, la neutralidad y la fluidez son valores discursivos centrales, construcciones como *El acuerdo quedó firmado* pueden resultar preferibles a *El acuerdo fue firmado*, ya que evitan la sobrecarga estructural de la pasiva perifrástica y construyen un tono más ágil y objetivo. Sin embargo, la preferencia por estructuras resultativas o estativas no siempre garantiza una mayor claridad. Si bien estas formas pueden sonar más naturales o menos marcadas, también tienden a borrar la información sobre el agente, lo que puede comprometer la precisión del mensaje, en especial, en contextos donde es clave identificar responsabilidades.

Desde la perspectiva de la comunicación clara, la estrategia más eficaz para evitar ambigüedades y mejorar la accesibilidad del mensaje es, muchas veces, la explicitación directa del agente: *Estas personas firmaron el acuerdo*. Esta forma no solo facilita la interpretación del evento, sino que aporta transparencia, evita interpretaciones erróneas y colabora con una lectura fluida y segura. En documentos institucionales, decisiones jurídicas o informes técnicos, donde la trazabilidad de las acciones es tan importante como su resultado, optar por estructuras activas con sujeto explícito contribuye a una escritura más ética, más informada y más eficaz.

Así, reconocer que la pasividad no se agota en la voz pasiva tradicional permite ampliar el campo de análisis y afinar los criterios de intervención en la corrección de textos. Identificar los distintos modos en que una estructura puede suprimir o atenuar la presencia del agente, y evaluar las consecuencias discursivas de ese movimiento, es una herramienta clave para quienes trabajan con la lengua desde una perspectiva profesional. No se trata simplemente de elegir entre una forma u otra, sino de entender qué se pone en juego con cada elección: qué se visibiliza, qué se omite y cómo eso repercute en la relación entre el texto y su lector.

6. Verbos eventivos con foco en el estado

Además, estas formas verbales presentan un rasgo particular que las diferencia de la voz pasiva tradicional: su ambigüedad en cuanto a la eventividad. Debido a que el foco está puesto en el objeto, paciente o tema, estas construcciones se acercan más a la idea de estado que a la de evento propiamente dicho. En estructuras como

El problema quedó resuelto o *Tiene escrito el informe*, lo que se destaca no es la ocurrencia del evento en sí, sino la condición resultante en la que se encuentra el objeto después de que este haya tenido lugar. Este matiz puede generar ambigüedades en ciertos contextos, ya que la línea entre un evento concluido y un estado adquirido puede volverse difusa. En términos pragmáticos, esto implica que el lector puede interpretar que la situación mencionada es una característica del objeto (*El problema está resuelto* como equivalente a *El problema es sencillo*), sin inferir que hubo un evento previo que lo llevó a ese estado. Por este motivo, en textos donde es clave marcar la ocurrencia de un evento y su responsable, conviene optar por formas que expliciten tanto la eventividad como el agente del proceso.

7. A modo de conclusión

Comprender el rasgo de pasividad en estas estructuras es fundamental para la clarificación de textos, ya que la pasividad no siempre se manifiesta a través de las formas tradicionales de la voz pasiva. Muchas veces, el foco en el resultado del evento y la omisión del agente generan ambigüedades que afectan la precisión del mensaje. En la revisión y corrección de textos, sobre todo, en ámbitos administrativos, técnicos y científicos, es clave identificar cuándo una estructura enfatiza el estado de un objeto o tema en lugar de la eventividad del proceso.

En este sentido, el uso de perífrasis como *quedar + participio*, *tener + participio* o *llevar + participio* puede contribuir a la fluidez del discurso, pero también puede oscurecer la atribución de responsabilidades si no se

gestiona con criterio. Un texto claro no solo depende de la eliminación de tecnicismos innecesarios o de la simplificación sintáctica, sino también de la elección de estructuras que garanticen una interpretación inequívoca.

Analizar la manera en que se expresa la pasividad en diferentes construcciones permite tomar decisiones más precisas en la redacción y corrección de textos. Reconocer que la pasividad no es exclusiva de la pasiva perifrástica o de la pasiva con *se* permite evaluar la claridad del mensaje y optar por estrategias discursivas que aseguren la comprensión lectora.

8. Referencias bibliográficas

- Díaz Blanca, L., & Domínguez, C. L. (2008). Los verbos en las pasivascon*se*:unintentodeclasificación.*Boletín de Lingüística*, 20(30),9-38.https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0459-12832008000100001
- Kovacci, O. (1990). *El comentario gramatical* I; 10.3.2.
- Torres Soler, J., & Bastías Miralles, M. (2020). Las perífrasis que teníamos olvidadas: revisión y actualización del tratamiento de <tener + participio> y <llevar + participio> en la enseñanza de ELE. *Foro de Profesores de E/LE*, 16. <http://foroele.es/revista/index.php/Foro/article/view/324>

3

Lo que dicen los verbos |

Claridad normativa: la fuerza de los verbos en las resoluciones

*Por Hilda Albano, Valeria Colella,
Nuria Gómez Belart y Melody Pena Nouche*

Resumen

Este trabajo analiza el papel de los verbos en la construcción del discurso de las resoluciones administrativas, con foco en su impacto sobre la claridad, la atribución de responsabilidades y la ejecutabilidad normativa. A partir de un enfoque lingüístico-discursivo anclado en los principios del lenguaje claro, se examinan tres tipos verbales fundamentales en este género textual: modales, performativos y causativos. Se argumenta que la opacidad de las resoluciones no se debe únicamente a la complejidad jurídica, sino a determinadas elecciones gramaticales —como el uso de construcciones impersonales, la elisión de agentes o las mediaciones innecesarias— que dificultan la comprensión y debilitan la eficacia institucional del mensaje. A través de ejemplos extraídos de documentos reales y de propuestas de reformulación, se proponen estrategias concretas para mejorar la redacción normativa. El trabajo sostiene que garantizar la comprensión de las disposiciones no es solo una exigencia técnica, sino una condición de legitimidad democrática.

Palabras clave: lenguaje claro, resoluciones administrativas, verbos modales, verbos performativos, verbos causativos, discurso normativo, responsabilidad institucional, opacidad gramatical.

1. Introducción

Las resoluciones administrativas son actos normativos con efectos jurídicos concretos sobre los derechos y obligaciones de sus destinatarios. Suelen estar redactadas con un alto grado de formalización, tecnicismo y rigidez sintáctica. La ciudadanía, destinataria final de estas disposiciones, muchas veces no logra comprender qué se le exige, quién lo decide o cómo debe cumplir lo que se le ordena. Esta dificultad en la comprensión no solo debilita la eficacia de la norma, sino que interfiere en el ejercicio de derechos fundamentales.

El problema no radica exclusivamente en el contenido jurídico de estas resoluciones, sino en el modo en que ese contenido se transmite. Como señalan Cuesta, Reyes y Roseth (2019), la manera en que se redactan los documentos administrativos puede tener un efecto directo en los costos de gestión institucional, en la tasa de cumplimiento de las medidas y en la percepción de legitimidad de las decisiones públicas.

En este escenario, el lenguaje claro ha pasado de ser una recomendación estilística a constituirse como una necesidad institucional. Escribir claro, especialmente en el ámbito jurídico, no implica renunciar al rigor técnico ni simplificar en exceso, sino garantizar que el mensaje pueda ser comprendido por su destinatario sin mediaciones profesionales. Como afirma Cristina Carretero (2017), “la claridad en el lenguaje jurídico es tanto una exigencia legítima de la ciudadanía como una obligación para los poderes públicos”.

Desde una perspectiva comunicativa, el lenguaje claro supone sustituir formas heredadas —arcaizantes, impersonales, indirectas o hiperburocráticas— por

estructuras activas, sintaxis organizada y vocabulario preciso. En palabras de Montolío (2022), clarificar un texto jurídico implica romper con las rutinas expresivas que generan ambigüedad y dificultan la lectura, incluso entre profesionales del Derecho.

Ahora bien, la falta de claridad no siempre se explica por la tradición ni por la inercia institucional: también puede formar parte de una estrategia discursiva que contribuye a evitar la asunción explícita de responsabilidades. Esta estrategia de desresponsabilización se manifiesta en distintos niveles: en el uso de construcciones impersonales y pasivas ("se resuelve", "se dispone"), en los causativos que delegan sin nombrar ("hacer saber", "hacer constar"), y en los performativos que atribuyen la acción a la forma documental ("la presente acta deja constancia", "la resolución encomienda"). Todas estas formas refuerzan la distancia entre la norma y su ejecutor, y permiten que la acción normativa aparezca como autónoma, sin agentes definidos. Esta configuración no solo entorpece la comprensión, sino que también debilita la atribución de responsabilidades institucionales.

El presente trabajo se propone analizar cómo intervienen los verbos —en especial, los modales, performativos y causativos— en la construcción del discurso de las resoluciones administrativas, y qué impacto tienen en la claridad del texto, la determinación de responsabilidades y la ejecutabilidad de las disposiciones. A través del análisis de ejemplos reales y de reformulaciones en clave de lenguaje claro, se busca ofrecer estrategias de mejora orientadas a una redacción más accesible, comprensible y transparente.

Desde esta perspectiva, el objetivo no es simplemente describir los usos lingüísticos del discurso administrativo, sino contribuir a una reflexión crítica sobre las prácticas de escritura institucional y su relación con el derecho a comprender. En contextos donde la comprensión es condición para la acción, escribir claro no es solo una técnica: es una forma de garantizar la legitimidad del poder público y de promover una administración más justa, democrática y eficiente.

2. Naturaleza de las resoluciones y su función discursiva

La resolución administrativa es un género textual del ámbito jurídico-administrativo que formaliza decisiones unilaterales de una autoridad en el marco de sus competencias. Es un documento con fuerza normativa que regula situaciones específicas y tiene efectos directos sobre los derechos, deberes y obligaciones de sus destinatarios. Su estructura convencional incluye un preámbulo con antecedentes y fundamentos, un cuerpo argumentativo que justifica la medida, y una parte resolutive donde se detallan las disposiciones concretas.

A diferencia de otros actos normativos —como leyes, decretos u ordenanzas—, las resoluciones administrativas no tienen carácter general ni abstracto. Mientras que las leyes son dictadas por el Poder Legislativo con alcance general y los decretos por el poder ejecutivo con funciones reglamentarias o excepcionales, las resoluciones se circunscriben al ámbito de actuación de la entidad que las emite, sin capacidad para modificar normas de mayor jerarquía.

Desde el punto de vista lingüístico, las resoluciones se caracterizan por una redacción rígida y formal, el uso intensivo de tecnicismos, estructuras sintácticas complejas y oraciones extensas. Si bien estos recursos buscan garantizar precisión jurídica, a menudo alejan el texto de sus destinatarios. La acumulación de incisos, referencias normativas sin contextualizar y vocabulario especializado genera ambigüedad y limita la accesibilidad del mensaje para quienes no tienen formación jurídica.

Un rasgo distintivo del discurso administrativo es el uso sistemático de construcciones impersonales y pasivas, como *se resuelve*, *se dispone* o *se establece*. Estas fórmulas refuerzan la voz institucional al presentar las decisiones como derivaciones objetivas de un marco legal, más que como acciones individuales de una autoridad. Sin embargo, también diluyen la identificación del sujeto responsable, lo que obstaculiza la asignación de responsabilidades y compromete la efectividad del acto normativo.

El recurso a la impersonalidad puede constituir una estrategia discursiva para eludir la mención explícita de la entidad encargada de ejecutar una acción. Si bien esta práctica acentúa el carácter oficial del documento, también favorece la opacidad sobre quién debe cumplir o hacer cumplir lo dispuesto, lo que puede derivar en inseguridad jurídica.

En este contexto, la incorporación de estrategias de lenguaje claro resulta indispensable. Reformular las disposiciones con estructuras activas que expliciten los sujetos responsables, simplificar la sintaxis y utilizar un léxico comprensible contribuye a mejorar la transpa-

rencia del mensaje. Además, reducir subordinaciones innecesarias y organizar la información en párrafos breves facilita la comprensión y acerca el texto a sus destinatarios.

3. El uso de los verbos en las resoluciones administrativas

El lenguaje administrativo se transforma como parte de un cambio más amplio en los paradigmas comunicacionales. Esta transformación responde a la necesidad de garantizar el acceso equitativo a la información pública, particularmente en documentos normativos como las resoluciones administrativas. En este marco, la elección de los verbos y su configuración dentro de la estructura gramatical del enunciado cumple una función central en la construcción del sentido, en la transmisión del grado de obligatoriedad de un mandato y en la determinación de responsabilidades.

En las resoluciones administrativas, tres tipos verbales resultan especialmente relevantes: los verbos modales, los performativos y los causativos. La forma en que se utilizan impacta de manera directa en la claridad del texto, su precisión y su accesibilidad.

3.1. Verbos modales

Los verbos modales, como *deber*, *poder* o *tener que*, se emplean para señalar obligación, posibilidad o necesidad. Su presencia modifica el carácter de una disposición, y marcan si es imperativa, facultativa o condicional. Según el *Glosario de términos gramaticales*, los verbos modales son aquellos que “expresan posibilidad, nece-

sidad u obligación, y se combinan con una forma no personal de otro verbo para formar una perífrasis verbal" (RAE & ASALE, 2023, s. v. *verbo modal*). Sin embargo, cuando se insertan en construcciones impersonales o ambiguas, estos verbos pueden alterar la interpretación de los derechos u obligaciones establecidos.

Por ejemplo, una fórmula como "los gastos deberán ser abonados por la parte interesada" comunica una obligación, pero el uso de la pasiva perifrástica entorpece la identificación clara del sujeto responsable. Reformular la oración en voz activa —"la parte interesada abonará los gastos"— permite explicitar el agente y fortalece la claridad del mensaje. Así, se reduce la ambigüedad y se mejora la accesibilidad del texto para lectores no especializados.

3.2. Verbos performativos

Los verbos performativos, tales como *resuelve*, *ordena*, *dispone*, no solo describen una acción, sino que la efectúan en el mismo acto de enunciación. El *Glosario de términos gramaticales* los define como "los que designan una acción que se realiza en el momento mismo de la enunciación por el hecho de ser enunciada" (RAE & ASALE, 2023, s. v. *verbo realizativo*). Son típicos del discurso normativo, ya que expresan decisiones y producen efectos jurídicos inmediatos.

No obstante, su eficacia comunicativa puede debilitarse si no se explicita con claridad el sujeto encargado de ejecutar lo dispuesto. Enunciados como "se encomienda la realización de las tareas correspondientes" carecen de información clave sobre quién debe actuar. Reescribir la disposición con un sujeto agente —"la

Dirección General de Competencias Comunes realizará las tareas correspondientes”— convierte un enunciado vago en uno claro, directo y operativo. La transparencia en la asignación de responsabilidades es un aspecto esencial para que las normas puedan cumplirse efectivamente.

3.3. Verbos causativos

Los verbos causativos, como *hacer saber*, *hacer cumplir* o *hacer constar*, indican que la acción debe ser realizada por un tercero a instancias de la autoridad que dicta la resolución. El *Glosario de términos gramaticales* los define como “verbos que expresan que el sujeto provoca que otro realice la acción indicada por el verbo principal” (RAE & ASALE, 2023, s. v. *verbo causativo*). Este tipo de construcción suele aparecer cuando se delega una orden o una tarea.

El problema surge cuando estas expresiones se insertan en construcciones impersonales que ocultan al sujeto. Por ejemplo, “se hace saber a los interesados que deben presentar la documentación” no aclara quién comunica ni cómo se realiza la notificación. En cambio, una versión más clara —“la Dirección General de Administración informa a los interesados...”— explicita el agente y elimina la mediación innecesaria del causativo. Lo mismo ocurre con fórmulas como “el organismo hará cumplir las disposiciones”, que pueden reformularse como “el organismo aplicará las disposiciones” cuando no hay delegación real, sino ejecución directa.

En conjunto, la elección y la construcción de los verbos modales, performativos y causativos tiene un impacto clave en la claridad de las resoluciones administrativas.

El uso impreciso de los modales puede oscurecer el grado de obligatoriedad de una disposición; los performativos, cuando se combinan con pasivas o sujetos elididos, pueden debilitar la asignación de responsabilidades; y los causativos, cuando se abusan en estructuras impersonales, introducen ambigüedad sobre la ejecución de las acciones.

En todos los casos, optar por estructuras activas, con sujetos claramente definidos, y elegir verbos que transmitan de forma directa la acción requerida, contribuye a mejorar la transparencia, la comprensión y la ejecutabilidad de los textos normativos. La revisión crítica de la estructura verbal en las resoluciones es, por tanto, una herramienta indispensable para avanzar hacia una administración pública más clara, accesible y responsable.

4. Problemas de opacidad y propuestas de clarificación

Una de las fuentes más persistentes de opacidad en las resoluciones administrativas es la forma en que se construyen las acciones a través de los verbos. No solo se trata de qué verbo se elige, sino de cómo se lo inserta en la oración, qué grado de determinación otorga a la acción, qué relación establece entre el mandato y el sujeto responsable, y qué lectura permite al destinatario. En este sentido, los verbos modales, performativos y causativos, ya analizados en el capítulo anterior, constituyen focos críticos donde la redacción puede oscurecer o, por el contrario, iluminar el sentido de la norma. A continuación, se detallan los problemas más frecuentes asociados a cada tipo y se proponen estra-

tegias para mejorar la claridad y la ejecutabilidad de los textos administrativos.

4.1. Verbos modales: ambigüedad en la obligatoriedad y en la asignación de responsabilidades

Los verbos modales, como *deber*, *poder* o *tener que*, se utilizan para marcar posibilidad, permiso, necesidad u obligación. En el lenguaje normativo, estas marcas verbales son clave para definir si una conducta es exigible, optativa o condicional. El problema aparece cuando estos verbos se insertan en construcciones imprecisas o combinadas con formas pasivas que diluyen el sentido del mandato.

Por ejemplo, en el enunciado: "Los solicitantes deberán presentar la documentación requerida dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de esta notificación. En caso contrario, podrán ser contactados para regularizar la situación.", el primer verbo establece una obligación clara. Sin embargo, el segundo introduce un matiz optativo que debilita la consecuencia de un eventual incumplimiento. La construcción no especifica si el contacto es parte de un procedimiento obligatorio o una posibilidad secundaria. Esta ambigüedad puede dar lugar a errores prácticos: ¿se está exigiendo algo o se está dejando a criterio de la administración?

Una versión más precisa sería: "En caso de incumplimiento, serán contactados para regularizar la situación dentro del plazo adicional de cinco días". Aquí, el uso del futuro del modo indicativo elimina la incertidumbre y deja claro que la consecuencia es segura, no optativa.

También puede generarse ambigüedad cuando los modales aparecen en estructuras que no coordinan adecuadamente obligación y alternativa. Por ejemplo: "Para acceder al beneficio, los interesados tienen que completar el formulario en línea. Sin embargo, también se podrá presentar en formato papel...". El uso de *tienen que* sugiere una única vía obligatoria, mientras que *se podrá* introduce una opción que parece contradictoria.

Una reformulación más clara sería: "Los interesados pueden completar el formulario en línea o presentarlo en formato papel en las oficinas habilitadas". El uso de *pueden* expresa correctamente la existencia de dos vías igualmente válidas, sin forzar la interpretación de una como principal y otra como excepcional.

En ciertas resoluciones, incluso el uso aparentemente neutro de *podrá* puede afectar la interpretación del rol de la administración. Por ejemplo: "La entidad podrá resolver la solicitud en un plazo de hasta 30 días". ¿Significa que tiene la facultad pero no la obligación? ¿O simplemente que puede hacerlo dentro de ese plazo? La falta de claridad institucional se resuelve con una versión como: "La entidad resolverá la solicitud en un plazo máximo de 30 días". Y, para no cargar excesivamente al destinatario, se puede continuar con: "Los usuarios pueden consultar el estado del trámite a través del portal web".

4.2. Verbos performativos: decisiones sin sujeto y mandatos sin destinatario

Los verbos performativos —*resuelve, ordena, dispone*— producen el acto mismo que enuncian, pero su eficacia disminuye cuando se los acompaña con estructuras

pasivas, genéricas o sin sujeto. En esos casos, lo que debería ser un mandato claro se convierte en una fórmula sin ejecutor.

Enunciados como: "La autoridad administrativa dispone que se realicen las acciones pertinentes para la regularización del trámite." no permiten saber qué acciones deben realizarse ni quién debe llevarlas a cabo. El resultado es una directiva que pierde fuerza normativa y operatividad.

Una versión más eficaz sería: "La autoridad administrativa ordena a la Dirección de Gestión Documental que inicie el procedimiento de regularización del trámite, conforme al artículo 15 de la Resolución 101/2024". Aquí se especifica el sujeto, la acción concreta y el marco normativo, lo que convierte la disposición en una instrucción ejecutable.

Un fenómeno similar se observa en construcciones como: "El tribunal resuelve que se inicie el procedimiento de acuerdo con la normativa aplicable". El verbo tiene fuerza declarativa, pero la pasividad del resto de la oración impide deducir quién es la persona que debe actuar. Además, la referencia normativa es demasiado general.

Una alternativa más clara sería: "El tribunal resuelve que la Secretaría de Procedimientos Administrativos inicie el procedimiento conforme al artículo 8 del Código Procesal Administrativo". Así, se evita la ambigüedad tanto sobre el agente como sobre el marco de actuación.

En definitiva, los verbos performativos solo logran su objetivo comunicativo si se integran en estructuras

activas que identifiquen con precisión al sujeto responsable y delimiten el alcance de la acción exigida.

4.3. Verbos causativos: agentes ocultos y acciones innecesariamente mediadas

Los verbos causativos, como *hacer saber*, *hacer cumplir* o *hacer constar*, introducen un agente que no realiza directamente la acción, sino que la ordena o encarga a otro. Son útiles cuando es necesario señalar esa mediación, pero en muchos textos administrativos actuales aparecen como fórmulas heredadas que entorpecen la claridad y ocultan al sujeto.

Una de las formas más frecuentes de este problema se encuentra en frases como: "Por el presente documento se hace saber a los interesados que deben presentar la documentación requerida dentro del plazo establecido". El uso de *hacer saber* en esta estructura impersonal diluye al emisor y vuelve la comunicación más opaca.

Una forma más clara y directa sería: "La Dirección General de Administración informa a los interesados que deben presentar la documentación requerida dentro del plazo establecido".

Otro caso frecuente: "El organismo hará cumplir las disposiciones del reglamento en todas las dependencias". Si el organismo no delega esa tarea, el uso de *hará cumplir* introduce una mediación innecesaria. En su lugar, se puede optar por: "El organismo aplicará las disposiciones del reglamento en todas las dependencias".

Algo similar sucede con: “En el acta, se hace constar la presencia de los representantes legales en la audiencia”. Esta fórmula es redundante y deja en la sombra al agente responsable de registrar la información.

Una alternativa más precisa es: “El secretario de actas deja constancia de la presencia de los representantes legales en la audiencia”. Se nombra al sujeto y se evita la pasiva impersonal.

5. A modo de conclusión

La resolución administrativa es un tipo textual característico del ámbito jurídico-institucional, cuyo objetivo es formalizar decisiones unilaterales dentro del marco de competencia de una autoridad. Su estructura convencional —preámbulo, fundamentos, parte resolutive— está diseñada para conferir seguridad jurídica, pero también suele generar documentos extensos, con sintaxis compleja y un lenguaje especializado que dificulta la lectura y la interpretación.

Desde el punto de vista discursivo, uno de los principales problemas que presentan estos textos es el uso sistemático de construcciones impersonales y pasivas. Fórmulas como “se resuelve”, “se dispone” o “se establece” refuerzan el tono institucional del documento, pero, al mismo tiempo, diluyen la identificación del sujeto responsable. Esta falta de precisión no solo afecta la asignación de responsabilidades, sino que también reduce la efectividad del acto administrativo al volver incierto su cumplimiento.

El uso de lenguaje técnico, las referencias normativas sin contextualizar, las siglas no explicadas y los términos

poco frecuentes refuerzan esa distancia con los destinatarios. Cuando la comprensión de un texto queda supeditada a una formación jurídica previa, se restringe el acceso equitativo a la información pública.

En este marco, la elección de los verbos y la forma en que se estructuran las oraciones resultan determinantes. Como se mostró a lo largo del trabajo, los verbos modales, performativos y causativos inciden directamente en la claridad del mensaje:

Los verbos modales introducen distintos grados de obligatoriedad, posibilidad o necesidad. Si se los inserta en estructuras ambiguas, pueden dar lugar a interpretaciones erróneas sobre el alcance de las disposiciones.

Los verbos performativos cumplen una función declarativa: ponen en acto lo que enuncian. Sin embargo, su eficacia se reduce cuando se combinan con estructuras impersonales que no indican con claridad quién debe ejecutar la acción.

Los verbos causativos incorporan la figura de un agente delegado. En muchos textos actuales, su uso responde más a fórmulas heredadas que a necesidades funcionales, y eso puede volver opaco el mensaje.

En todos los casos, los problemas de claridad surgen menos del verbo elegido que de la arquitectura sintáctica en la que se lo inscribe. Por eso, mejorar la redacción no implica simplemente sustituir palabras, sino reorganizar las estructuras gramaticales para que la acción y los responsables sean plenamente identificables.

5.1. Recomendaciones para una redacción más clara

Los ejemplos analizados muestran que la claridad en las resoluciones administrativas depende, en buena medida, de cómo se vincula el verbo con la estructura que lo contiene. La opacidad aparece cuando se pierde de vista quién actúa, qué se exige y en qué condiciones debe cumplirse lo dispuesto.

Para lograr una redacción más clara y accesible, se recomienda:

- Utilizar estructuras activas en lugar de formas impersonales, con el fin de identificar con precisión a los sujetos responsables.
- Sustituir los verbos modales ambiguos por formas que expresen claramente la obligatoriedad o facultatividad de una acción.
- Reducir la complejidad sintáctica.
- Seleccionar verbos precisos y accesibles, que articulen de manera directa al sujeto con la acción normativa.
- Acompañar las disposiciones con referencias normativas concretas, si son necesarias para su interpretación adecuada.
- Incluir ejemplos o explicaciones complementarias cuando se trate de resoluciones dirigidas a públicos no especializados.

Estas estrategias mejoran no solo la legibilidad de los documentos administrativos, sino también su legitimidad. Garantizar que el contenido de una resolución sea comprensible implica fortalecer la relación entre la

administración pública y la ciudadanía. Un texto claro permite actuar en consecuencia, ejercer derechos y asumir obligaciones con certeza. Por eso, escribir con claridad es una forma concreta de consolidar una gestión pública más democrática, eficiente e inclusiva.

6. Referencias

- Carretero González, C. (2017). El lenguaje claro en textos jurídicos: de la tendencia a la necesidad. En M. A. Presno Linera & M. C. Álvarez (Coords.), *Lenguaje jurídico y democracia. El lenguaje claro como derecho de los ciudadanos* (pp. 151–162). Centro de Estudios Políticos y Constitucionales.
- Cuesta, A., Reyes, Á., & Roseth, B. (2019). *La importancia de ser claro: Evidencia en la reducción de la carga administrativa en Colombia* (Nota técnica No. IDB-TN-01863). Banco Interamericano de Desarrollo. <https://doi.org/10.18235/0001732>
- Montolío Durán, E. (2022). Claridad del lenguaje jurídico y simplificación del discurso normativo. En *Informe sobre la modernización del lenguaje jurídico* (pp. 41–58). Ministerio de Justicia de España.
- Naser, A., Ramírez-Alujas, Á., Rosales, D., & Soto, D. (2017). *Lenguaje claro y transparencia en América Latina: Acceso a la información y ciudadanía inclusiva*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://hdl.handle.net/11362/41971>
- RAE & ASALE. (2023). *Glosario de términos gramaticales*. Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española. <https://www.rae.es/gtg>

Deber no siempre obliga: sobre el uso de los verbos modales en la administración pública

Por Valeria Colella y Nuria Gómez Belart

Resumen

Este trabajo analiza el uso de los verbos modales en la redacción jurídico-administrativa y su incidencia en la interpretación normativa. Se parte de la premisa de que estas formas verbales no solo organizan el enunciado desde el punto de vista gramatical, sino que proyectan valores de obligatoriedad, permiso o posibilidad que afectan la claridad del mensaje institucional. A lo largo del recorrido se identifican los principales modales empleados en los textos administrativos, se estudia su impacto pragmático en la formulación de mandatos y se describen los problemas de ambigüedad que surgen cuando su elección no responde a una lógica discursiva sistemática. Con base en investigaciones gramaticales, jurídicas y de análisis del discurso, se propone una serie de recomendaciones orientadas a mejorar la precisión normativa y fortalecer la transparencia en la comunicación del Estado. El texto combina reflexión teórica, análisis textual y propuestas aplicadas, con el objetivo de ofrecer herramientas para una redacción administrativa más clara, accesible y responsable.

Palabras clave: verbos modales, redacción administrativa, modalidad verbal, claridad normativa, discurso institucional, interpretación jurídica.

1. Introducción

Quien trabaja con textos administrativos sabe que cada palabra cuenta. Lo que parece una simple elección verbal puede, en realidad, condicionar la comprensión de una norma, habilitar múltiples interpretaciones o incluso invalidar una disposición. En este terreno, los verbos modales ocupan un lugar central: son ellos los que indican qué se exige, qué se permite y qué se considera posible. Sin embargo, su uso no siempre está regulado con criterios claros ni responde a una lógica discursiva sistemática, lo que puede comprometer tanto la eficacia del texto como la relación entre el Estado y la ciudadanía.

Comprender con claridad lo que se espera de una persona cuando recibe una comunicación institucional no debería ser una tarea compleja. Sin embargo, muchas veces lo es. La ambigüedad en la formulación de mandatos, la falta de precisión en las autorizaciones o la indefinición de los márgenes normativos dificultan la interpretación y ponen en juego principios fundamentales como la seguridad jurídica y el derecho a comprender.

Este trabajo se centra en el uso de los verbos modales en la redacción jurídico-administrativa, con especial atención a su incidencia en la interpretación de normas, disposiciones y actos institucionales. Lejos de ser formas neutras, estas construcciones condensan decisiones pragmáticas, discursivas y jurídicas que modelan el modo en que se percibe la autoridad del texto. El enfoque adoptado privilegia la observación del comportamiento de los modales en función del grado de obligatoriedad, habilitación o probabilidad

que proyectan sobre el contenido normativo. Esta perspectiva permite ver cómo ciertas elecciones verbales refuerzan la claridad del mandato, mientras que otras pueden diluirlo o abrirlo a interpretaciones equívocas.

La justificación de este análisis se basa en una preocupación concreta: la falta de criterios consistentes en la elección de formas modales genera efectos directos sobre la eficacia de las normas, la comprensión del mensaje institucional y la legitimidad del discurso público. En un contexto donde la claridad no es solo un valor comunicativo, sino una garantía del debido proceso y del acceso a derechos, la selección y combinación de estas formas adquiere una relevancia estructural.

Con ese horizonte, se plantean tres objetivos principales: identificar los verbos modales más empleados en los textos administrativos; analizar su impacto en la percepción de obligatoriedad y flexibilidad de las normas; y evaluar cómo la elección de ciertas formas puede contribuir a la ambigüedad o, por el contrario, reforzar la precisión del mensaje. A partir de un recorrido que articula reflexión teórica, análisis discursivo y propuestas de mejora, se busca aportar herramientas para una redacción institucional más clara, más justa y más responsable.

2. Los verbos modales

Los verbos modales no designan acciones o estados por sí mismos, sino que introducen una valoración sobre el contenido del enunciado al que acompañan. En las construcciones perifrásticas que forman junto

con un verbo principal en infinitivo, estos verbos actúan como operadores que expresan posibilidad, necesidad, obligación o capacidad. En el marco de los textos jurídico-administrativos, su uso es clave para delimitar el alcance normativo de los actos enunciados.

Según el *Glosario de términos gramaticales* (RAE-ASALE), los verbos modales "expresan modalidad deóntica o epistémica" y forman parte de estructuras sintácticas que condicionan el significado global del enunciado. Verbos como *deber*, *poder*, *tener que*, *haber de*, *soler*, *querer* o *saber* pueden adquirir valor modal cuando no designan una acción concreta, sino una actitud respecto de ella.

Desde el punto de vista semántico, se suelen distinguir tres tipos de modalidad:

- Modalidad deóntica: expresa obligación, permiso o prohibición. Se vincula con las normas y los mandatos.
- Modalidad epistémica: expresa grados de certeza o probabilidad.
- Modalidad dinámica: refiere a condiciones internas del sujeto, como capacidad, posibilidad física o disposición.

Estas formas no solo modifican el verbo al que acompañan, sino que afectan la interpretación de todo el enunciado. En los textos administrativos, su selección repercute en la interpretación jurídica y en la percepción de autoridad institucional.

2.1. Modalidad deóntica y modalidad epistémica en los textos administrativos

La modalidad deóntica se manifiesta cuando el emisor institucional impone o autoriza una conducta: se trata de

mandatos, permisos o prohibiciones con valor normativo. Esta modalidad define con qué fuerza se impone o habilita una acción, y en los textos administrativos se realiza mediante construcciones como *deber + infinitivo*, *tener que + infinitivo* o *estar autorizado a + infinitivo*.

Se distinguen dos subtipos:

- Directiva: expresa obligaciones impuestas por una autoridad externa.
- Permisiva: habilita sin imponer con el reconocimiento de una facultad.

Por su parte, la modalidad epistémica introduce un juicio de probabilidad o posibilidad. Se utiliza para prever escenarios o formular hipótesis institucionales. Se realiza con estructuras como *es posible que*, *podría*, *cabe la posibilidad de* o *parece que*. Si bien estas formas ofrecen flexibilidad, también pueden generar ambigüedad si no se enmarcan con precisión.

Ambas modalidades coexisten en los documentos normativos. La primera estructura la acción institucional; la segunda introduce matices sobre lo eventual o condicional. El equilibrio entre ambas es central para garantizar una comunicación clara y jurídicamente segura.

2.2. El papel de los verbos modales en la jerarquía normativa: obligación, permiso y posibilidad

Los verbos modales son indicadores clave en la organización de la jerarquía normativa. Cada uno señala el grado de exigencia o de libertad con que debe interpretarse una disposición. La elección de uno u otro puede

modificar el carácter vinculante del texto y, por lo tanto, sus consecuencias jurídicas.

Se identifican tres niveles principales:

- Obligación: se expresa con verbos como *deber*, *tener que* o *haber de*, y corresponde a acciones que el destinatario está obligado a realizar. La fuerza normativa varía: *deber* tiene prestigio institucional, pero puede ser interpretado con cierta flexibilidad; *tener que* es más categórico, pero menos frecuente en registros formales.
- Permiso: habilita sin imponer, mediante expresiones como *poder*, *estar autorizado a* o *tener derecho a*. En los textos administrativos, esta forma delimita los márgenes de discrecionalidad.
- Posibilidad: introduce escenarios hipotéticos sin imponer obligaciones. Se expresa con *ser posible que*, *caber la posibilidad de* o con usos epistémicos de *poder*. Estas estructuras son útiles, pero si no están bien contextualizadas, generan inseguridad interpretativa.

Estos niveles definen cómo se construyen las relaciones de autoridad en el texto. No son intercambiables: el uso impreciso de un verbo modal puede cambiar la interpretación de una norma, dificultar su aplicación o afectar la validez del acto administrativo.

3. Estudios sobre la influencia de los modales en la interpretación del mandato

La interpretación de los verbos modales en los textos administrativos ha sido objeto de análisis tanto desde la gramática como desde la filosofía del derecho y el análisis del discurso institucional. Diversos estudios

coinciden en señalar que los verbos modales no solo modifican el contenido proposicional de los enunciados, sino que influyen de forma directa en la percepción del compromiso institucional, en la claridad de las obligaciones y en la seguridad jurídica de los actos administrativos.

Desde la perspectiva gramatical, trabajos como los de Eva Martínez Díaz (2002) destacan cómo las perífrasis modales de obligación (tener que, haber de, deber) manifiestan variaciones sensibles en función del registro, la variedad dialectal y la percepción del grado de fuerza normativa. En sus estudios sobre el español de Barcelona, Martínez Díaz muestra que la elección de una u otra construcción no solo responde a factores lingüísticos, sino también a representaciones sociales de autoridad, formalidad y distancia institucional. En particular, deber aparece como la forma más vinculada al registro jurídico, pero también la que más ambigüedad genera cuando no se encuentra acompañada de otras marcas de obligatoriedad.

Desde el análisis del discurso jurídico, López (2006) enfatiza la necesidad de identificar marcas de subjetividad en los géneros especializados del español, y resalta cómo los modales participan en la construcción de una voz institucional que oscila entre lo imperativo y lo consultivo. Para esta autora, la ambigüedad modal se convierte en un punto crítico de interpretación cuando la administración no define con claridad su grado de compromiso con la acción enunciada.

A su vez, Briceño Velazco (2013) analiza específicamente el verbo deber como marcador de modalidad en artículos de investigación académica, pero sus conclu-

siones son aplicables al discurso administrativo: *deber* es una forma de modalización que permite al emisor protegerse discursivamente, proyectar una obligación con margen de retractación o ajustar su compromiso en función del contexto. En este sentido, la elección de un modal específico se inscribe en una estrategia más amplia de modulación del compromiso institucional.

Desde la filosofía del Derecho, autores como Rodríguez Paniagua (1977) retoman el problema del deber jurídico en tanto categoría diferenciada del deber moral, y lo vinculan con la existencia de una norma vigente como fundamento de validez. En este marco, el verbo *deber* no puede considerarse neutro: su interpretación depende de la relación entre el enunciado lingüístico y la norma que lo respalda. Cuando esa relación no está explicitada o resulta ambigua, el verbo pierde fuerza vinculante y abre el texto a interpretaciones divergentes, lo cual puede derivar en consecuencias legales indeseadas.

Máximo Apa (2021), en su trabajo sobre el lenguaje judicial y el derecho a comprender, advierte que la utilización imprecisa de verbos modales forma parte de un problema mayor: la despersonalización institucional y la pérdida de transparencia comunicativa. Para este autor, la sobreabundancia de fórmulas modales ambiguas —como *es posible que*, *podría*, *cabe la posibilidad de*— reproduce una lógica opaca del poder, en la que los derechos y deberes del ciudadano quedan difuminados por la falta de definiciones claras.

En conjunto, estos enfoques coinciden en subrayar que el uso de los verbos modales tiene consecuencias prácticas, discursivas y jurídicas. La claridad en la elec-

ción y en la combinación de estas formas no solo facilita la comprensión de las normas, sino que garantiza la seguridad interpretativa, la transparencia institucional y el respeto por los principios del debido proceso.

4. Los verbos modales en la redacción administrativa

La redacción jurídico-administrativa utiliza los verbos modales como parte de un repertorio técnico que no solo organiza la estructura sintáctica de los enunciados, sino que también define el tipo de vínculo que se establece entre el Estado y la ciudadanía. En este tipo de discurso, la modalidad verbal no cumple una función meramente gramatical, sino que actúa como un recurso discursivo con consecuencias normativas. Los verbos modales intervienen en la formulación de derechos, deberes, permisos y escenarios posibles, y su elección incide en el grado de fuerza con que se interpretan las disposiciones del texto.

En las páginas que siguen, se examinan algunos de los aspectos más relevantes de su funcionamiento. Se comenzará por analizar las formas que expresan obligación, como *deber*, *tener que* y *haber de*, centrales en la configuración de mandatos institucionales. Luego se abordarán aquellas construcciones que permiten introducir posibilidad o capacidad, como *poder*, *ser posible* o *caber la posibilidad de*, claves para dejar abierta la interpretación administrativa o anticipar contingencias. A lo largo del recorrido, se pondrá el foco también en las diferencias pragmáticas que estas formas presentan y en el modo en que su uso afecta la interpretación de los mandatos. Finalmente, se observará cómo se mani-

fiestan estas variaciones en documentos reales de la administración, con especial atención a su impacto en la claridad del mensaje y en la seguridad interpretativa del texto.

4.1. Verbos modales de obligación: deber, tener que, haber de

Los verbos modales que expresan obligación son fundamentales en la redacción institucional. A través de ellos, se explicita qué debe hacerse, quién debe hacerlo y en qué condiciones. Lejos de ser equivalentes, cada uno proyecta una imagen distinta del mandato y del grado de imposición que la institución quiere transmitir.

El verbo *deber* es, quizás, el más frecuente en los documentos administrativos. Su uso está vinculado con el registro formal y la tradición normativa. Sin embargo, su forma sintética y su polisemia pueden producir ambigüedad: en algunos contextos, *deber* puede interpretarse como sugerencia o expectativa, más que como mandato vinculante, sobre todo, si no se acompaña de indicadores explícitos de obligatoriedad.

La perífrasis *tener que* presenta un tono más directo y categórico. Su fuerza ilocutiva es mayor y su interpretación menos ambigua, pero, precisamente por eso, su uso suele reservarse para textos menos solemnes —como instructivos, notificaciones o comunicaciones internas— en los que se necesita marcar con claridad la exigencia de una acción inmediata.

En cuanto a *haber de*, se trata de una forma menos habitual, con resonancias arcaizantes, pero que conserva prestigio y aparece en especial, en géneros más cere-

moniales como resoluciones, dictámenes o actos formales de toma de decisiones. Su uso puede conferir solemnidad, pero también puede sonar distante o poco transparente si no se acompaña de un lenguaje llano.

Estas tres formas no son intercambiables: la selección de un verbo modal de obligación determina la intensidad del mandato, su claridad interpretativa y, en muchos casos, su eficacia jurídica. Cuando la administración utiliza uno u otro sin una lógica discursiva clara, puede generar ambigüedades que afectan la comprensión del texto y ponen en riesgo su cumplimiento. Por eso, la elección del verbo debe formar parte de una estrategia deliberada de redacción normativa.

4.2. Verbos modales de posibilidad o capacidad: poder, ser posible, caber la posibilidad de

Los verbos modales que expresan posibilidad o capacidad ocupan un lugar significativo en la redacción jurídico-administrativa, aunque cumplen una función distinta. Mientras que las formas de obligación delimitan con nitidez lo que debe hacerse, estas otras construcciones abren el campo de lo eventual, lo condicionado o lo hipotético. En lugar de imponer, permiten anticipar escenarios, introducir márgenes de maniobra o presentar acciones como contingentes. En este sentido, se trata de verbos que habilitan una postura institucional más flexible y, en muchos casos, más ambigua.

Entre estas formas, *poder* es el verbo modal más frecuente. Su presencia en expresiones como "el órgano competente podrá disponer...", "los interesados podrán solicitar..." o "la administración podrá evaluar..." señala que la acción está habilitada, pero no exigida. En términos

pragmáticos, se deja constancia de que algo está permitido o contemplado, pero no garantizado. En ciertos contextos, este tipo de formulaciones introduce un margen de discrecionalidad: la administración no se compromete a actuar, sino que se reserva la posibilidad de hacerlo según sus propios criterios.

Formas como *ser posible que* o *caber la posibilidad de* funcionan en un registro aún más impersonal. Se utilizan con frecuencia para justificar decisiones futuras, anticipar consecuencias hipotéticas o sostener una postura de precaución institucional. Estas estructuras, por su carácter abstracto, pueden resultar útiles cuando no se quiere asumir un compromiso firme, pero también pueden dificultar la interpretación del texto si no están debidamente contextualizadas. Cuando una disposición afirma que “es posible que se requiera documentación adicional” o que “cabe la posibilidad de aplicar sanciones”, sin establecer con claridad en qué condiciones esto ocurriría, la frontera entre lo eventual y lo obligatorio puede desdibujarse.

El uso de estas construcciones no responde a una estrategia lingüística, sino a una lógica institucional. En un entorno en el que las decisiones deben adaptarse a situaciones cambiantes o a criterios técnicos no siempre previsibles, la posibilidad de mantener abierta la interpretación puede resultar funcional. Sin embargo, esta apertura debe estar regulada, ya que un uso excesivo o poco sistemático de estos verbos puede erosionar la claridad del mensaje y afectar la confianza del destinatario en la comunicación institucional.

Desde una perspectiva discursiva, estas formas modales no solo organizan el contenido, sino que

configuran la imagen del emisor. A través de ellas, la administración se representa como una entidad que se reserva espacios de decisión, que deja abiertas ciertas acciones al juicio técnico o que prefiere no anticipar consecuencias con rigidez normativa. Esta modulación del compromiso institucional, aunque legítima, exige una redacción precisa, capaz de distinguir con claridad lo que es posible de lo que es obligatorio, lo que está permitido de lo que está previsto, y lo que se reserva como potencial de lo que se impone como mandato.

4.3. Diferencias pragmáticas entre los verbos modales y su impacto en la interpretación del mandato

La interpretación de los verbos modales en los textos administrativos no depende únicamente de su definición gramatical. Aunque en teoría formas como *deber*, *tener que*, *poder* o *ser posible* podrían clasificarse de manera clara según la modalidad que expresan, su funcionamiento real en el discurso está mediado por variables pragmáticas: el género textual en el que aparecen, el grado de formalidad del acto, la relación entre emisor y destinatario, e incluso el estilo institucional. Por eso, más que pensar en significados fijos, es necesario considerar los efectos que producen en cada contexto de uso.

Una misma forma verbal puede adquirir diferentes matices según el modo en que se inserte en el texto. El verbo *deber*, por ejemplo, puede funcionar como índice de obligación estricta en una resolución normativa, pero puede perder fuerza si se lo incluye en un

párrafo amplio, sin reforzadores léxicos, o si aparece acompañado de expresiones como “en la medida de lo posible” o “cuando corresponda”. De modo inverso, un enunciado que utiliza *poder* —en principio asociado a la habilitación— puede adquirir tono casi imperativo si se presenta en una instrucción operativa o en un formulario sin alternativas explícitas.

Estas diferencias no son triviales. En la práctica administrativa, el tipo de verbo elegido y la forma en que se combina con el resto del enunciado condicionan la manera en que se entiende el alcance de la norma. El mismo contenido puede percibirse como obligatorio, recomendable o meramente posible según la construcción verbal elegida. Esta variación pragmática no siempre responde a una decisión consciente: muchas veces es resultado de hábitos de escritura institucional o de la falta de criterios uniformes entre áreas, reparticiones o niveles jerárquicos.

Lo que está en juego, entonces, es la legibilidad institucional del mandato. Cuando la modalidad verbal no está alineada con la intención normativa, se produce un desajuste que puede llevar al error, al incumplimiento o a disputas interpretativas.

En ese sentido, la elección del verbo modal no puede quedar librada al estilo personal del redactor, ni a la tradición del área que produce el texto. Es necesario que la administración defina con claridad no solo qué quiere decir, sino también con qué grado de compromiso lo dice. La modalidad es, en este plano, una forma de tomar posición: obliga, habilita, sugiere o advierte, pero siempre configura una expectativa de conducta en quien lee.

Estas diferencias pragmáticas no deberían ser vistas como un problema en sí mismas, sino como una herramienta poderosa si se las utiliza con conciencia de sus efectos. En la medida en que se sistematicen los criterios de uso y se incorporen como parte de la formación de quienes redactan, los verbos modales pueden contribuir a mejorar la precisión y la transparencia del lenguaje administrativo, sin renunciar a la complejidad que a veces exige la función pública.

4.4. Variabilidad en el uso de los verbos modales en documentos reales

Uno de los aspectos más problemáticos en la redacción administrativa actual es la falta de sistematicidad en el uso de los verbos modales. En los documentos reales —resoluciones, dictámenes, circulares, notificaciones— es habitual encontrar una convivencia discontinua de distintas formas modales, muchas veces sin una lógica discursiva que ordene su empleo. Esta variabilidad, cuando no responde a una estrategia comunicativa clara, compromete la comprensión del texto, desdibuja la jerarquía de los mandatos y pone en entredicho la eficacia de las decisiones institucionales.

En algunos casos, la coexistencia de fórmulas modales diferenciadas puede ser adecuada. Por ejemplo, en un mismo acto administrativo, puede resultar necesario establecer obligaciones en un artículo (“los interesados deberán presentar la documentación...”) y habilitaciones en otro (“podrán adjuntar información adicional...”). En estos casos, la diferenciación modal organiza el texto y aporta claridad sobre lo que es exigido y lo que es opcional. Sin embargo, cuando se incorporan expresiones como “es posible que se requiera...”, sin espe-

cificar quién decide, bajo qué condiciones o con qué consecuencias, el efecto es otro: el texto pierde nitidez, el mandato se vuelve difuso y el margen de interpretación se amplía de manera riesgosa.

El problema no radica en la elección de una forma verbal, sino en la ausencia de una política textual coherente. Muchos documentos son redactados por personas que no han recibido formación específica en gramática normativa ni en estrategias de redacción institucional. En consecuencia, la modalidad se emplea por imitación, por costumbre o por la reproducción de modelos heredados, sin reparar en los efectos que produce. A esto, se suma la falta de guías de estilo o de protocolos internos que definan el grado de formalidad, la posición institucional que se quiere asumir y el tipo de vínculo que se busca construir con el destinatario.

Esta situación genera un efecto paradójal: cuanto más formal es el texto, más difícil puede resultar su lectura; y cuanto mayor es el nivel jerárquico del documento, más frecuentes suelen ser las ambigüedades modales. En vez de reforzar la autoridad institucional, esta forma de escribir debilita la posición del emisor, porque deja abierto un margen de interpretación que, lejos de empoderar al lector, lo confunde o lo desorienta.

Para revertir este problema, es necesario que los organismos públicos integren el estudio de la modalidad en sus políticas de claridad. El diseño de documentos administrativos claros no puede limitarse a cuestiones de formato o léxico llano. Requiere también una reflexión sobre las formas verbales que se utilizan para emitir mandatos, habilitar acciones o anticipar consecuencias. Solo así será posible construir textos comprensibles,

seguros y coherentes con el principio de accesibilidad a la información pública.

4.5. Problemas de claridad en el uso de verbos modales

La claridad es un principio estructural en la redacción institucional. Dado que los textos de la administración producen efectos legales y orientan la conducta de ciudadanos, funcionarios y organismos, su interpretación no debería dejar margen a ambigüedades que alteren el sentido normativo. En este marco, el uso de los verbos modales —sobre todo, los que expresan obligación y posibilidad— constituye una de las fuentes más recurrentes de opacidad.

Uno de los focos más frecuentes de ambigüedad se encuentra en la elección entre *deber* y *tener que*. Ambos verbos se utilizan para expresar obligación, pero su comportamiento pragmático y su carga institucional no son equivalentes. *Deber* ha sido preferido en los textos normativos por su registro formal y por su integración en fórmulas estandarizadas. Sin embargo, su ambigüedad inherente puede debilitar el mandato cuando no va acompañado de otras marcas que refuercen su carácter vinculante. En ausencia de consecuencias explícitas o de un encuadre normativo firme, el verbo puede ser interpretado como una sugerencia firme o una expectativa razonable, más que como una imposición estricta.

Tener que, en cambio, transmite con mayor contundencia la idea de obligación. Su fuerza pragmática es más directa y coercitiva, y, en muchos casos, su interpretación resulta menos ambigua. No obstante, su asocia-

ción con registros más coloquiales o técnicos ha limitado su circulación en documentos de alta formalidad, aunque aparece con frecuencia en comunicaciones operativas o instructivos internos. Esta tensión entre una forma más institucionalizada, pero más ambigua, y una más enfática, pero menos formal, genera un campo de indeterminación que puede comprometer la eficacia normativa del texto.

Algo similar ocurre con los verbos que expresan posibilidad, en particular *poder* y *ser posible*. Aunque ambos permiten introducir matices condicionales o anticipar escenarios, sus funciones pragmáticas difieren, y, en la práctica, suelen utilizarse sin una distinción sistemática. *Poder* cumple una función ambivalente: puede expresar una autorización explícita ("El interesado podrá presentar una nota") o una posibilidad abstracta ("La autoridad podrá extender el plazo"). Cuando el texto no aclara si se trata de una habilitación obligatoria o de una opción discrecional, el riesgo de interpretación errónea es alto. El problema se agrava cuando se omiten condiciones o consecuencias: decir que un organismo "podrá aplicar sanciones" deja abierta la duda sobre si está obligado a hacerlo o simplemente facultado para decidirlo.

La expresión *ser posible*, por su parte, introduce un grado mayor de distancia y desresponsabilización enunciativa. Su construcción impersonal no especifica quién decide, ni bajo qué condiciones se concreta la posibilidad. Fórmulas como "es posible presentar documentación complementaria" o "cabe la posibilidad de iniciar un nuevo trámite" diluyen la agencia institucional y dejan sin anclaje normativo el acto referido. Si bien este tipo de estructuras puede ser útil para proyectar cautela o prever lo excepcional, su efecto es contra-

producente si no se acompaña de indicaciones claras sobre su alcance o su aplicación concreta.

El impacto de esta ambigüedad se manifiesta en la lectura del destinatario. El principio de seguridad jurídica exige que las disposiciones sean interpretables de manera uniforme, especialmente cuando regulan derechos, sanciones o procedimientos vinculantes. Cuando el texto deja abierta la posibilidad de leer una autorización como si fuera una obligación, o viceversa, el margen de error se amplía. Esto no solo afecta a la ciudadanía, sino también a quienes deben aplicar la norma: funcionarios que actúan bajo presión, sin formación jurídica específica, y que necesitan definiciones claras para tomar decisiones fundadas.

En algunos casos, la falta de precisión en la expresión de la obligatoriedad ha generado consecuencias prácticas significativas. Se han documentado situaciones en las que se interpretó una facultad como una orden, o una recomendación como un mandato, lo que derivó en anulaciones de actos administrativos, judicialización de disputas o conflictos de competencia entre áreas. La ambigüedad no es solo un problema de estilo: es una fuente potencial de conflicto institucional y de vulneración de derechos.

Por eso, el uso de los verbos modales en los textos administrativos requiere una revisión atenta y una regulación explícita. No basta con identificar las formas más frecuentes; es necesario delimitar su alcance, establecer pautas para su uso y formar a quienes redactan en los efectos pragmáticos que estas elecciones producen. Solo así será posible garantizar que la modalidad no funcione como un punto ciego del discurso

administrativo, sino como una herramienta precisa al servicio de la claridad y la responsabilidad institucional.

4.6. Propuestas para la clarificación del uso de verbos modales

Frente a los problemas de ambigüedad e imprecisión que provoca el uso inconsistente de los verbos modales en la escritura jurídico-administrativa, se vuelve necesario avanzar hacia un modelo más sistemático que promueva la claridad normativa. La elección modal no puede responder al hábito ni a una preferencia estilística, sino que debe integrarse en una lógica discursiva y funcional coherente con los fines del acto administrativo. Esta revisión, además, se inscribe en un movimiento más amplio de transformación del lenguaje institucional —como el impulsado por el enfoque del lenguaje claro— que busca reforzar la transparencia, mejorar la comprensión ciudadana y asegurar la seguridad jurídica de las decisiones estatales.

Una de las estrategias más eficaces para mejorar la claridad en este terreno consiste en redefinir los criterios de selección de los verbos modales, según el tipo de disposición que se formula. Cuando el propósito es imponer una obligación, conviene utilizar expresiones que no dejen espacio para dobles interpretaciones. En lugar de enunciar que los usuarios *deberán presentar* determinada documentación dentro de un plazo, puede resultar más claro establecer que *es obligatorio presentarla*, o que los usuarios *están obligados a hacerlo*. Este pequeño desplazamiento elimina la ambigüedad asociada al verbo *deber*, cuya carga normativa, si no está reforzada por otras marcas del texto, puede confundirse con una expectativa o una recomendación.

En contextos donde se busca enfatizar la exigencia de cumplimiento, la forma *es obligatorio* deja menos margen de duda que los enunciados con perífrasis modales. Del mismo modo, en lugar de indicar que una persona *deberá presentar* la constancia de residencia, resulta más directo señalar que *es obligatorio presentarla*, lo que aporta nitidez tanto al contenido de la acción como a su obligatoriedad.

Cuando el objetivo es habilitar o autorizar una conducta, también es importante seleccionar fórmulas que delimiten con claridad el carácter facultativo de la disposición. Aunque el verbo *poder* cumple esta función en muchos textos, su ambivalencia puede resultar problemática. Puede expresar tanto una autorización como una simple posibilidad, y esa falta de definición puede inducir a errores en la interpretación. En vez de afirmar que la administración *podrá ampliar* el plazo si lo estima conveniente, se puede indicar que *tiene la facultad de hacerlo conforme a su criterio técnico*. Esta reformulación permite identificar con precisión que la acción es discrecional, y, a su vez, circunscribe el margen de decisión a un marco regulado. En expresiones que involucran a los ciudadanos, también conviene optar por estructuras más explícitas: decir que una persona *puede solicitar* una excepción si cumple con los requisitos resulta más claro que escribir que *será posible poder solicitarla*, fórmula que introduce una doble modalidad innecesaria y que multiplica las interpretaciones posibles.

Lo mismo ocurre con construcciones impersonales como *es posible que...* o *cabe la posibilidad de que...*. Si no se especifica quién toma la decisión ni bajo qué condiciones se activa esa posibilidad, el resultado es una oración flotante, sin anclaje institucional. En lugar

de señalar que *cabe la posibilidad de que se requiera* documentación adicional, es más claro y más directo indicar que, en caso necesario, *la administración podrá requerirla*. La reformulación no solo reduce la complejidad estructural, sino que también aporta claridad en cuanto al agente responsable y al marco condicional de aplicación. Esa precisión en la identificación del agente también evita que las disposiciones se perciban como vagas, arbitrarias o desvinculadas de un marco normativo.

Otro problema frecuente que conviene corregir es la acumulación de estructuras modales redundantes. En muchos textos administrativos, se observa la coexistencia de dos o más construcciones modales que no suman valor informativo, sino que lo debilitan. Expresiones como *deberá tener que cumplir, será posible poder presentar o cabe la posibilidad de que se pueda solicitar* no solo son innecesariamente largas, sino que también opacan el mensaje central. Estas fórmulas suelen reproducirse por inercia, como parte de un estilo automatizado, y terminan instalando zonas de ambigüedad que podrían evitarse con una revisión sencilla. Reemplazar estas estructuras por formas más concisas —como *es obligatorio cumplir, se puede presentar o la administración podrá solicitar*— permite mantener el contenido normativo intacto, pero expresado de manera más clara y eficiente.

La clarificación del uso de los verbos modales no requiere transformaciones radicales, pero sí una revisión atenta de las prácticas discursivas institucionales. No se trata de reemplazar términos por sinónimos, sino de reflexionar sobre los efectos pragmáticos de cada elección. Adoptar criterios coherentes de selección verbal,

utilizar terminología jurídica precisa, reducir redundancias y redactar desde la perspectiva del destinatario son pasos clave para consolidar una escritura administrativa más transparente y eficaz. Estas intervenciones no debilitan la autoridad institucional. Por el contrario, la refuerzan, porque hacen posible que el texto exprese de manera inequívoca lo que impone, lo que habilita, lo que prevé y lo que simplemente considera posible. Esa nitidez, lejos de ser un requisito formal, es la condición misma de una comunicación responsable entre el Estado y la ciudadanía.

5. A modo de conclusión

A lo largo de este capítulo, se ha analizado en profundidad el papel de los verbos modales en la redacción jurídico-administrativa, con especial atención a su funcionamiento pragmático, su valor normativo y su impacto en la interpretación de los textos. Lejos de constituir un mero recurso gramatical, los modales se revelan como operadores discursivos centrales en la construcción de mandatos, permisos y posibilidades, y en la definición de la posición institucional frente al destinatario. Su uso no es neutro: interviene en la manera en que los ciudadanos y los propios agentes estatales comprenden y ejecutan las disposiciones de la administración pública.

Los hallazgos muestran que una gran parte de las ambigüedades en las normas proviene de la elección inconsistente o poco controlada de formas modales. La falta de criterios unificados, la superposición de estructuras perifrásticas innecesarias y la utilización de verbos con valor equívoco, como *deber* o *poder*, sin anclajes precisos en el contexto normativo, contribuyen a generar zonas

de interpretación abierta que, lejos de favorecer la flexibilidad, comprometen la claridad del mensaje y la eficacia del acto administrativo. Esta problemática no se limita al plano lingüístico: tiene consecuencias jurídicas y administrativas tangibles, como el incumplimiento de obligaciones, la judicialización de disputas o la desconfianza frente a los mensajes oficiales.

Frente a este panorama, se vuelve imprescindible adoptar estrategias de redacción que contemplen de manera explícita el valor normativo de la modalidad verbal. La selección del verbo modal debe responder a una lógica discursiva y jurídica coherente con la finalidad de cada texto: es necesario distinguir con precisión lo que se impone, lo que se permite, lo que se habilita y lo que se anticipa como posible. Para ello, resulta clave abandonar fórmulas heredadas que reproducen opacidad —como *será posible poder, cabe la posibilidad de que se pueda, o deberá tener que*— y avanzar hacia expresiones claras, económicas y responsables desde el punto de vista institucional. La combinación entre formas verbales inequívocas, léxico jurídico específico y una estructura sintáctica que facilite la lectura es una de las vías más efectivas para garantizar que la voluntad normativa se exprese de manera transparente y sin margen para ambigüedades.

La claridad en el uso de los verbos modales no es un detalle menor ni un gesto estético: es una condición estructural de los principios de legalidad, previsibilidad y seguridad jurídica. Incorporar este criterio a las políticas de redacción institucional, formar a quienes producen estos textos y desarrollar guías que orienten la elección verbal en función del efecto normativo esperado son medidas necesarias para fortalecer la legiti-

midad comunicativa del Estado. En un momento en que la ciudadanía demanda mayor transparencia, mejores condiciones de acceso a la información y un lenguaje público más justo, el uso preciso de los verbos modales no es solo una cuestión técnica: es un acto de responsabilidad institucional.

6. Referencias bibliográficas

- Albano, H. (2024). *Seminario de reflexión gramatical*. Presentación de documento inédito.
- Apa, M. (2021). El lenguaje judicial y el derecho a comprender. En *Cuadernos de lingüística jurídica* (pp. 101–116). Universidad de Buenos Aires.
- Briceño Velazco, Y. (2013). 'Debe aclararse que': Una exploración al modal debe en artículos de investigación en humanidades y en ciencias básicas y aplicadas. *Signo y seña*, 24, 123–144.
- Hernández, J. L. (2005). Las normas jurídicas como actos ilocutivos: Concepto y clases. *Anuario de Derechos Humanos. Nueva Época*, 6, 455–509.
- López, C. (2006). Marcas de subjetividad y argumentación en tres géneros especializados del español. *Revista Signos*, 39(61), 205–229. <https://doi.org/10.4067/S0718-09342006000200004>
- Martínez Díaz, E. (2002). El uso de las perífrasis modales de obligación en el español de Barcelona. *Estudios de Lingüística del Español*, 14, 45–66.
- Rodríguez Paniagua, J. (1977). *El deber jurídico*. Madrid: Editorial Tecnos.

Cuando decir es hacer: el poder de los verbos en el lenguaje administrativo

Por Valeria Colella y Nuria Gómez Belart

Resumen

Este trabajo analiza el uso de los verbos performativos en los documentos administrativos, desde una perspectiva pragmática y normativa. Partiendo de la teoría de los actos de habla desarrollada por Austin y Searle, se estudia cómo estos verbos —al ser enunciados por una autoridad competente en contextos institucionales apropiados— no solo comunican una decisión, sino que la ejecutan mediante el lenguaje. El análisis aborda las distintas tipologías de verbos performativos (decisión, autorización, prohibición, recomendación), su estructura oracional típica, y los problemas de ambigüedad, formalismo y opacidad que afectan su uso en la práctica administrativa. Se proponen criterios para clarificar su selección, simplificar las estructuras que los contienen y garantizar que el destinatario pueda identificar con precisión la acción normativa. La claridad en la elección de estos verbos no es solo una exigencia técnica, sino una condición del derecho a comprender las decisiones del Estado.

Palabras clave: verbos performativos, actos de habla, discurso administrativo, fuerza ilocutiva, claridad normativa, redacción institucional.

1. Introducción

En el campo de la administración pública, el lenguaje no solo transmite decisiones: las produce. Cada documento administrativo —ya sea una resolución, un

decreto, una disposición o un dictamen— opera como un acto de habla con efectos jurídicos concretos. En este contexto, las palabras no solo describen una realidad institucional, sino que la instituyen. Por eso, la manera en que se formulan estas decisiones, y en particular los verbos utilizados, tiene un impacto directo en la comprensión del acto, en su eficacia normativa y en la legitimidad comunicativa del Estado.

Este trabajo se centra en el análisis de los verbos performativos —también denominados realizativos— como operadores lingüísticos fundamentales en la estructuración del acto normativo. Se trata de aquellas formas verbales que, al ser enunciadas por una autoridad competente, y en condiciones institucionales apropiadas, producen en sí mismas una transformación en el orden jurídico. Su presencia marca el punto en que el lenguaje deja de ser vehículo de información para convertirse en instrumento de acción institucional.

La elección de estos verbos, lejos de ser una decisión estilística secundaria, condiciona la claridad, la fuerza ilocutiva y la interpretación del texto administrativo. El uso ambiguo, variable o excesivamente formalista puede generar opacidad, dificultar la identificación de la decisión principal y comprometer el derecho de las personas a comprender lo que el Estado les ordena, les permite o les niega. Por eso, la selección y formulación de los verbos performativos no puede quedar librada a la intuición individual ni a fórmulas heredadas, sino que debe formar parte de una política lingüística consciente y responsable.

Con ese horizonte, este trabajo se propone tres objetivos principales:

- Identificar los verbos performativos más empleados en los documentos administrativos actuales.
- Analizar su función en la configuración del acto de habla normativo, a partir de la teoría de Austin y Searle sobre los actos de habla.
- Evaluar cómo la elección de estas formas verbales incide en la claridad, la fuerza del mandato y la comprensión efectiva del texto por parte de sus destinatarios.

Desde una perspectiva pragmática, discursiva y normativa, se busca contribuir a una escritura institucional más clara, más eficaz y más respetuosa del principio de seguridad jurídica.

2. Los verbos performativos

La noción de verbo performativo, también denominado *verbo realizativo* en algunas tradiciones gramaticales (como la propuesta del Glosario de términos gramaticales de la RAE y la ASALE), surge en el marco de la filosofía del lenguaje con la obra de John Langshaw Austin *How to Do Things with Words* (1962). Allí, Austin cuestiona la noción tradicional de enunciado como portador de verdad o falsedad —es decir, la concepción según la cual una oración es significativa solo en la medida en que puede ser juzgada como verdadera o falsa— y propone una distinción fundamental entre los enunciados *constatativos* y los *realizativos*. Mientras que los primeros describen o informan sobre un estado de cosas, los segundos ejecutan una acción en el momento mismo de su enunciación, siempre que se den ciertas condiciones contextuales.

Un enunciado como “juro decir la verdad” no describe el acto de jurar, sino que es el acto de jurar cuando es pronunciado en un marco institucional adecuado (por ejemplo, en una declaración ante una autoridad judicial). De igual modo, decir “declaro inaugurado este recinto” o “los proclamo marido y mujer” no representa una acción que ocurre fuera del lenguaje, sino que la produce a través del lenguaje mismo. Estos casos, que Austin denomina realizativos, implican que el verbo utilizado no designa una acción que se observa, sino que la realiza performativamente.

Para que este tipo de actos de habla tenga efecto, Austin señala que deben cumplirse determinadas condiciones de felicidad (*felicity conditions*). Estas condiciones implican varias cuestiones:

- El hablante debe tener la autoridad necesaria para realizar el acto (por ejemplo, una jueza para dictar una sentencia).
- El procedimiento debe ser reconocido como válido dentro de una comunidad.
- El enunciado debe ser pronunciado en el contexto apropiado (por ejemplo, no basta con decir “los declaro marido y mujer” en cualquier situación, sino que debe hacerse en el contexto de una ceremonia formal).

Cuando estas condiciones no se cumplen, el acto no fracasa por ser falso, sino por ser *infeliz* o *inválido*, según la terminología de Austin.

Ahora bien, el análisis de Austin evolucionó hacia una teoría más compleja de los actos de habla, en la que distingue tres niveles:

- Acto locucionario: el simple hecho de decir algo con significado y referencia.
- Acto ilocucionario: lo que el hablante hace al decir algo (ordenar, declarar, prometer, sancionar, etcétera.).
- Acto perlocucionario: los efectos que el enunciado produce en el destinatario (persuadir, asustar, conmover, etcétera.).

Los verbos performativos se ubican en el núcleo del acto ilocucionario, ya que son aquellos que no solo acompañan una fuerza ilocutiva, sino que la nombran y la ejecutan. De hecho, una de las características distintivas de los verbos performativos es que permiten hacer explícita la fuerza ilocutiva del enunciado. Decir “prometo asistir” no solo compromete al hablante con una acción futura, sino que lo hace explícitamente mediante el uso del verbo *prometer*, que marca la intención del acto.

John Searle, discípulo y continuador de Austin, reformula y sistematiza estas nociones en su propia teoría de los actos de habla (*Speech Acts*, 1969). Una de sus contribuciones clave es la tipología de actos ilocucionarios, que clasifica en cinco tipos:

asertivos,
directivos,
compromisivos,
expresivos,
y declarativos.

Es dentro de esta última clase donde se inscriben los verbos performativos tal como se usan en contextos normativos. Según Searle, los actos declarativos son aquellos cuya emisión cambia el estado del mundo institucional por el solo hecho de ser proferidos en

condiciones adecuadas. Por ejemplo, cuando una autoridad competente afirma “queda usted cesante”, no informa sobre un hecho anterior, sino que crea una nueva realidad institucional a través de la enunciación.

La definición de verbo performativo, entonces, supone un vínculo indisoluble entre lenguaje y acción institucional. Son verbos que, bajo condiciones específicas, tienen la capacidad de producir efectos jurídicos, administrativos o sociales, y que hacen explícita la fuerza con que el emisor se compromete con su decir. En este sentido, los performativos se vuelven fundamentales para comprender cómo las instituciones no solo regulan mediante normas, sino también *actúan* mediante palabras. Su presencia en textos normativos y resolutivos no es un detalle de estilo: es la forma lingüística que vehiculiza el poder de decisión del Estado.

2.1. La función de los verbos performativos en los textos normativos: creación, modificación o extinción de derechos y obligaciones

Los verbos performativos ocupan un lugar central en la producción normativa porque son las formas lingüísticas que permiten instituir realidades jurídicas a través de la palabra. En los textos administrativos y legales, su uso no se limita a una cuestión de estilo o formalidad: a través de ellos se realiza la acción institucional, se expresa autoridad y se ejecuta una transformación concreta del orden normativo. Esta característica hace que los verbos performativos sean fundamentales para comprender la dimensión operativa del lenguaje del Estado.

En los documentos administrativos —resoluciones, decretos, dictámenes, disposiciones— los performativos no actúan como descripciones de una decisión ya tomada, sino como actos de habla que configuran esa decisión. Al decir “se aprueba”, “se dispone”, “se ordena”, “se declara”, la administración no comunica algo que ha ocurrido, sino que hace que ocurra en ese mismo momento. Estos verbos no narran una acción: *la producen dentro del marco institucional*, a condición de que la enunciación esté respaldada por la competencia del órgano emisor y enmarcada en un procedimiento válido.

La especificidad del lenguaje administrativo reside, en buena medida, en esta capacidad de enunciar acciones que modifican el estado de cosas del mundo jurídico. Los verbos performativos permiten crear derechos subjetivos, imponer obligaciones, extinguir situaciones jurídicas previas o reconocer hechos institucionalmente relevantes. Por ejemplo:

- Al declarar “se otorga la licencia”, la administración crea un derecho;
- Al indicar “se deja sin efecto la disposición anterior”, extingue una norma vigente.
- Al afirmar “se encomienda la tarea”, impone una obligación.
- Al expresar “se reconoce la antigüedad del agente”, transforma un hecho pasado en un elemento con consecuencias jurídicas.

Esta función operativa se vincula con lo que Searle define como actos declarativos: aquellos cuya enunciación hace que algo sea el caso en virtud de reglas insti-

tucionales. Los verbos que encabezan disposiciones normativas están diseñados para realizar esa acción. No son ornamentales: son vehículos lingüísticos de eficacia jurídica.

En este contexto, el verbo no es intercambiable sin consecuencias. La selección de un performativo específico activa un determinado tipo de relación jurídica. “Se resuelve”, “se ordena”, “se instruye”, “se aprueba”, “se deja constancia”, “se tiene por desistido”, “se reconoce” o “se declara” no son sinónimos ni pueden usarse de forma indistinta. Cada uno implica un tipo de operación institucional y proyecta un marco de interpretación distinto para el destinatario. Por eso, una mala elección del verbo puede invalidar el acto, abrirlo a múltiples interpretaciones o comprometer su legitimidad.

Además, los verbos performativos en estos textos no solo construyen relaciones entre la administración y los administrados, sino que también configuran la imagen del Estado como entidad que actúa, resuelve y decide. El uso sostenido y estratégico de estos verbos materializa el ejercicio del poder público en el lenguaje.

2.2. La relación entre los verbos performativos y la fuerza ilocutiva en el discurso administrativo

La relación entre los verbos performativos y la fuerza ilocutiva es estructural: mientras que el verbo realiza la acción institucional, la fuerza ilocutiva determina con qué intensidad, desde qué posición y con qué efectos se ejecuta esa acción. En el discurso administrativo, esta relación no es una cuestión lingüística, sino una forma de manifestar y legitimar el poder del Estado.

En la teoría de los actos de habla desarrollada por Austin y reformulada por Searle, la fuerza ilocutiva remite a la intención del hablante —en este caso, de la institución emisora— y a la función que se proyecta en el enunciado: ordenar, autorizar, declarar, prohibir, reconocer. Es la fuerza ilocutiva la que distingue una afirmación de una orden, una sugerencia de una obligación. El verbo performativo nombra y ejecuta esa fuerza, y, por lo tanto, la hace visible en el texto.

En el lenguaje administrativo, la fuerza ilocutiva está altamente codificada: el texto no solo informa lo que se decide, sino que lo impone en virtud de una autoridad institucional reconocida. A diferencia de otros géneros discursivos donde la ilocución puede interpretarse a partir del contexto o la entonación, en la escritura administrativa la fuerza ilocutiva suele manifestarse de forma explícita mediante el uso de fórmulas fijas y verbos con función realizativa. “Se resuelve”, “se dispone”, “se aprueba”, “se deja constancia”, “se tiene por cumplido” son enunciados que no solo contienen información, sino que constituyen actos institucionales de carácter obligatorio o vinculante.

Esta explicitación es funcional a la comunicación normativa: el discurso administrativo necesita marcar con claridad el valor de sus enunciados, ya que sus efectos jurídicos dependen de que el destinatario comprenda si lo que se expresa es una orden, una advertencia, una disposición con consecuencias normativas o una declaración de hechos. El uso de verbos performativos refuerza esta claridad ilocutiva, en tanto ancla la interpretación del texto en un marco institucional específico y reduce la ambigüedad.

Sin embargo, esta claridad no siempre se garantiza. En muchos textos administrativos, se observa una tensión entre la fuerza ilocutiva pretendida y la fuerza que, efectivamente, se proyecta. Esto ocurre, por ejemplo, cuando se utilizan verbos performativos que no corresponden a la naturaleza del acto, o cuando se recurre a fórmulas impersonales o eufemísticas que diluyen la fuerza del mandato. Un ejemplo típico es la preferencia por expresiones como “se entiende que” o “se deja constancia de”, que operan como formas atenuadas de decir algo que, en realidad, se quiere ordenar o imponer. En estos casos, la fuerza ilocutiva queda velada y el texto pierde eficacia.

La relación entre verbo performativo y fuerza ilocutiva no debe pensarse solo en términos de eficacia lingüística, sino también como un principio de responsabilidad institucional. Expresar con claridad qué se hace, desde qué posición se hace y con qué consecuencias, es parte del compromiso del Estado con la transparencia y la legitimidad de sus actos. El verbo performativo es, en este sentido, una marca lingüística de esa responsabilidad: define el alcance del acto, orienta su lectura y delimita sus efectos en el plano jurídico y administrativo.

2.3. Estudios previos sobre el uso de verbos en el ámbito jurídico y administrativo

El uso de los verbos en el discurso jurídico-administrativo ha sido objeto de análisis desde distintas disciplinas: la lingüística del discurso, la gramática normativa, la filosofía del derecho y los estudios de lenguaje claro. En todos estos enfoques, se reconoce que la elección verbal en estos textos no es sintáctica o estilística, sino

que constituye una herramienta central en la construcción de sentido, autoridad y eficacia institucional.

Desde el análisis del discurso, estudios como el de López (2006) han demostrado que los verbos en los textos especializados del derecho no solo cumplen una función referencial, sino que participan activamente en la configuración de la voz institucional. A través de la selección de formas verbales —sobre todo, del tipo performativo o modal— se proyecta el grado de compromiso de la administración con el contenido enunciado, así como la relación que se establece con el destinatario del acto. Esta autora señala que la subjetividad institucional se manifiesta en la forma en que se elige decir, y no en lo que se dice.

Desde una perspectiva filosófica y jurídica, los trabajos de Rodríguez Paniagua (1977) han aportado una distinción fundamental entre el deber moral y el deber jurídico, analizando cómo ciertos verbos, al ser proferidos por una autoridad competente, transforman una prescripción en norma válida. Aunque su foco está en el análisis del deber, sus observaciones resultan aplicables al campo más amplio de los actos institucionales que se realizan lingüísticamente mediante verbos con fuerza declarativa.

En el campo más específico del lenguaje administrativo, las investigaciones desarrolladas en el ámbito del lenguaje claro han puesto de relieve que la falta de precisión en la selección verbal —en especial, en el uso de verbos modales y performativos— es una de las principales fuentes de ambigüedad normativa. Cuando los verbos no se corresponden con la fuerza ilocutiva esperada, se genera un desfase interpretativo que

puede afectar la comprensión del mandato e incluso su validez jurídica. Este problema no solo se vincula con el léxico o la morfología verbal, sino con la forma en que se enuncia el vínculo de poder que el Estado ejerce a través del texto.

A su vez, los estudios de Máximo Apa (2021) sobre lenguaje judicial y derecho a comprender ofrecen una perspectiva crítica sobre la opacidad que se genera cuando los verbos performativos se diluyen en estructuras impersonales, pasivas o nominalizadas. Apa observa que, muchas veces, en lugar de decir con claridad “la administración reconoce”, “el organismo aprueba” o “se resuelve”, se opta por construcciones como “resulta procedente” o “se estima adecuado”, que reducen la visibilidad del acto de habla y oscurecen la responsabilidad institucional que lo sustenta. Esta preferencia por la atenuación de la fuerza ilocutiva, según el autor, no solo impide comprender quién decide y qué se decide, sino que vulnera el derecho ciudadano a saber con claridad cuáles son sus obligaciones y derechos.

Estos estudios coinciden en subrayar que la selección verbal en los textos normativos es una operación estratégica. El verbo no solo informa una acción: la ejecuta, la justifica, la modula y la presenta como legítima ante quien la recibe. Comprender cómo funciona esta operación —y cómo puede fallar— es una condición indispensable para pensar prácticas de redacción más claras, más responsables y más respetuosas del destinatario.

3. Los verbos performativos en los documentos administrativos

3.1. Tipología de los verbos performativos más frecuentes

En los documentos administrativos —resoluciones, decretos, disposiciones, actas, dictámenes, autos y otros— los verbos performativos constituyen el núcleo del acto institucional. No son meras etiquetas gramaticales ni fórmulas de estilo repetidas por inercia: son el dispositivo mediante el cual el Estado actúa discursivamente y transforma la realidad jurídica. Cada vez que una administración escribe “dispone”, “autoriza” o “deniega”, no está describiendo una decisión tomada en otro plano, sino que *está realizando la decisión mediante el lenguaje*, en el marco de procedimientos normativos que le otorgan competencia y validez.

Esta característica convierte al verbo en una herramienta crítica para la eficacia del acto administrativo. Un verbo mal elegido no solo desajusta el tono o el estilo del documento, sino que puede producir consecuencias jurídicas no deseadas, diluir la fuerza vinculante de una disposición o generar ambigüedad sobre el alcance de lo que se decide. Por eso, el análisis de los verbos performativos en estos textos debe considerar no solo su morfología o su significado léxico, sino también su función institucional, su fuerza ilocutiva y su efecto pragmático.

Es posible reconocer, en función de la acción que ejecutan, al menos cuatro grandes grupos de verbos performativos con usos consolidados en los documentos administrativos.

El primero reúne los verbos de decisión y disposición, como *resuelve*, *ordena*, *dispone*, *declara*, *tiene por*. Son los verbos más representativos del ejercicio directo de autoridad: permiten a la administración establecer de manera formal e inequívoca qué debe hacerse, qué se reconoce o qué se decide. Suelen aparecer en los apartados dispositivos de resoluciones, decretos o autos, encabezando el núcleo del acto. Su fuerza ilocutiva es máxima y su uso no admite ambigüedad: el enunciado es vinculante y se proyecta como mandato institucional.

En segundo lugar, se encuentran los verbos de autorización, entre ellos, *autoriza*, *aprueba*, *ratifica*, *acuerda*. A diferencia de los anteriores, no imponen una conducta propia, sino que habilitan una acción ajena, otorgan permiso o convalidan una decisión tomada por otra persona física o jurídica. Aunque su efecto también es normativo, su orientación es más receptiva: el poder se expresa como validación, no como imposición. Son frecuentes en actos que responden a solicitudes, proyectos u ofrecimientos presentados por terceros.

Un tercer grupo está conformado por los verbos de prohibición o limitación, como *prohíbe*, *restringe*, *deniega*, *deja sin efecto*, *revoca*. Estos performativos tienen una carga institucional fuerte porque delimitan lo permitido y excluyen ciertas conductas del campo de lo autorizado, muchas veces con efectos directos sobre derechos o expectativas de las personas involucradas. Su uso exige especial cuidado, tanto desde el punto de vista jurídico como comunicativo, ya que requieren fundamentación explícita, formulación precisa y respeto de garantías básicas.

Un cuarto grupo lo constituyen los verbos de recomendación o exhortación, tales como *insta*, *recomienda*, *sugiere*, *invita*. Estos verbos tienen un estatuto distinto: si bien pueden tener valor performativo, no crean obligaciones jurídicas estrictas, sino que expresan la voluntad institucional de orientar comportamientos futuros. Se utilizan, por ejemplo, cuando la administración desea expresar una posición o marcar un criterio sin ejercer una potestad directa. En estos casos, la fuerza ilocutiva es menor, pero no por eso irrelevante: el texto produce un efecto de autoridad más tenue, que busca incidir sin imponer.

Cada una de estas clases de verbos performativos presupone un modo distinto de ejercer la autoridad institucional y de configurar el vínculo entre la administración y sus destinatarios. No son intercambiables: una administración que recomienda cuando debe ordenar, o que dispone cuando solo puede sugerir, no solo comete un error técnico, sino que distorsiona su posición jurídica y su rol institucional. Por eso, el conocimiento de estas tipologías —y de sus diferencias pragmáticas— es esencial para redactar actos administrativos claros, válidos y ajustados a derecho.

3.2. Verbos de decisión y disposición: resuelve, ordena, dispone

Dentro del repertorio de verbos performativos utilizados en los documentos administrativos, los de decisión y disposición constituyen el núcleo más representativo del ejercicio directo de la autoridad institucional. Son las formas que, en sentido estricto, expresan la voluntad activa de la administración y realizan —en el plano del lenguaje— el acto mismo de decidir. El verbo no refiere

a una acción anterior ni futura, sino que produce el acto administrativo cuando es enunciado, y con él transforma una situación jurídica concreta. Este principio fue formulado por Austin al definir los enunciados realizativos como aquellos que no describen hechos, sino que los instauran en el propio acto del habla (Austin, 1962/1982, p. 60). La teoría fue, luego, ampliada por Searle, quien clasificó estos actos dentro de los “declarativos”, es decir, los que logran que la realidad institucional se ajuste a lo dicho (Searle, 1980, p. 38).

Los verbos más frecuentes de este grupo —*resuelve*, *ordena*, *dispone*— comparten la capacidad de concretar una decisión vinculante, emanada de un órgano competente, proyectada con claridad sobre el destinatario. Su aparición marca el pasaje del texto desde la exposición de motivos hacia el núcleo resolutivo. No se trata de formas neutras o intercambiables: cada una activa una relación de autoridad específica y tiene un lugar definido dentro de la arquitectura del texto y del procedimiento administrativo. Como señala López (2006), la selección verbal en estos géneros especializados no es nunca inocente: forma parte de la construcción de la voz institucional y de la configuración del contrato comunicativo que regula el vínculo entre el Estado y el ciudadano.

El verbo *resuelve* es, quizás, el más emblemático. Se emplea con frecuencia en resoluciones formales, encabezando el apartado dispositivo con expresiones como “El Director General resuelve...”, “El Ministerio resuelve...”, o, en su forma impersonal, “Se resuelve que...”. Su fuerza ilocutiva es máxima, ya que cierra un procedimiento administrativo y produce efectos jurídicos directos. En términos funcionales, *resuelve* no

admite ambigüedades: expresa una determinación institucional que no requiere interpretación adicional. Estos actos están diseñados para operar con fuerza ejecutiva inmediata, y su eficacia depende en buena medida de que el verbo elegido proyecte sin opacidad la voluntad institucional.

Ordena, por su parte, posee una carga directiva aún más categórica. Se utiliza en actos que imparten instrucciones precisas, imponen deberes de cumplimiento inmediato o dirigen conductas dentro de relaciones jerárquicas. En textos internos, en comunicaciones operativas o en actuaciones vinculadas al poder disciplinario, este verbo configura la acción como mandato incuestionable. En la clasificación de Searle, este tipo de acto ilocutivo cae dentro de lo que denomina "directivos", pero en el discurso administrativo su función va más allá de pedir o requerir: implica *ejercer* una potestad, con consecuencias normativas inmediatas (Searle, 1980, p. 34).

Dispone es una forma más versátil. Puede utilizarse para introducir, modificar o derogar disposiciones, con un rango de aplicación que abarca tanto actos normativos como decisiones individuales. Tiene una fuerza ilocutiva firme, pero permite cierto grado de adaptación discursiva. Briceño Velazco (2013), aunque trabajando sobre el verbo *deber*, señala que las formas verbales en textos institucionales no solo operan desde lo semántico, sino que constituyen "estrategias de modulación del compromiso" (p. 137). En el caso de *dispone*, esa modulación se expresa en su capacidad para instaurar efectos normativos sin el tono conclusivo o finalista de *resuelve*, ni el imperativo frontal de *ordena*.

En todos los casos, estos verbos se integran a una estructura sintáctica impersonal característica del discurso administrativo: tercera persona, sujeto omitido o reemplazado por el órgano emisor, y uso frecuente de la pasiva refleja (“se dispone que...”). Esta estrategia gramatical no solo tiene función estilística, sino que proyecta la acción como emanación de la institución y no de un sujeto individual.

3.3. Verbos de autorización: *autoriza, aprueba, ratifica*

En el conjunto de los verbos performativos que configuran el discurso administrativo, los de autorización cumplen una función específica y no menor: habilitan una acción ajena, convalidan una decisión externa o confieren legitimidad jurídica a un acto que requiere validación estatal. A diferencia de los verbos de decisión, que proyectan la voluntad de la administración sobre la realidad normativa, los de autorización reconocen, permiten o avalan una acción que suele tener origen en otra parte: una persona, un organismo, una empresa o incluso otro nivel del Estado.

Verbos como *autoriza, aprueba y ratifica* se encuentran con frecuencia en resoluciones, disposiciones, actas, decretos y otros documentos administrativos en los que se canalizan solicitudes, trámites o propuestas externas que requieren intervención formal para tener validez o efectos. Desde el punto de vista de la teoría de los actos de habla, estos verbos también constituyen declarativos en sentido estricto (Searle, 1980), ya que producen cambios en el mundo institucional al hacer coincidir una realidad jurídica con lo que el enunciado dice. Es decir, al decir *se autoriza*, no se describe

la existencia de una autorización: se crea esa autorización mediante el enunciado.

El verbo *autoriza* es el más representativo del grupo. Se utiliza cuando la administración, en ejercicio de sus competencias, permite formalmente la realización de una acción que, de otro modo, estaría vedada, restringida o carecería de respaldo legal. La autorización puede ser expresa ("La autoridad competente autoriza la apertura...") o impersonal ("Se autoriza la transferencia..."), pero, en ambos casos, produce un efecto jurídico inmediato: habilita lo que antes no estaba habilitado. Su uso correcto exige que el acto esté fundamentado, que exista competencia expresa para emitirlo y que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.

El verbo *aprueba* cumple una función similar, pero con una orientación diferente. No se limita a permitir una acción futura, sino que convalida una decisión ya adoptada por otro sujeto o nivel institucional. Aprobar un informe, un reglamento, un convenio o un listado de beneficiarios implica revisar, evaluar y otorgar validez oficial a un contenido o procedimiento previo. En este sentido, *aprobar* es una forma de autorización retroactiva que transforma una acción individual o colectiva en acto institucional. Su uso exige responsabilidad: lo aprobado pasa a formar parte de la voluntad de la administración.

Ratifica, por su parte, conlleva un matiz aún más específico. Se utiliza cuando la administración reafirma o confirma formalmente una decisión previa, que puede haber sido adoptada por otro organismo o por el propio emisor en otro momento. En muchos casos, la ratifica-

ción tiene valor constitutivo: sin ella, el acto anterior no adquiere plena validez jurídica. Por eso, este verbo se emplea en contextos formales y con una carga simbólica importante, ya que lo que se ratifica no solo se valida, sino que se asume como propio.

Desde el punto de vista pragmático, estos tres verbos no tienen la misma fuerza ilocutiva que los de decisión. No se proyectan como imposiciones, sino como reconocimientos formales. Sin embargo, esto no disminuye su peso institucional. Muchas veces, el poder de la administración no se ejerce imponiendo, sino gestionando habilitaciones, modulando legitimidades y controlando la legalidad de las decisiones ajenas. En ese contexto, los verbos de autorización operan como filtros que garantizan que lo permitido por el Estado responda a criterios de legalidad, oportunidad y responsabilidad.

La estructura sintáctica que los acompaña suele mantener las marcas de impersonalidad y tercera persona que caracterizan el discurso administrativo. Formas como "Se aprueba el plan presentado...", "Se ratifica lo actuado...", "El organismo autoriza la ejecución del contrato..." presentan el acto como resultado de una voluntad institucional, no individual. A través de esta construcción, se refuerza el carácter objetivo del acto y se preserva la imagen de neutralidad del emisor.

No obstante, como ocurre con otros grupos performativos, el uso impreciso de estos verbos puede comprometer la eficacia del acto administrativo. Emplear *autoriza* cuando corresponde *aprueba*, o *ratifica* en lugar de *dispone*, puede dar lugar a interpretaciones erróneas, conflictos de competencia o incluso impugnaciones formales. Por eso, el conocimiento de su valor ilocutivo

y de sus diferencias funcionales no solo es relevante para quien redacta: es una condición de legalidad y de transparencia institucional.

3.4. Verbos de prohibición o limitación: prohíbe, restringe, deniega

En el repertorio de los verbos performativos empleados por la administración pública, aquellos que expresan prohibición o limitación ocupan un lugar delicado. Estos verbos no solo constituyen actos de habla con fuerza ilocutiva alta, sino que, además, intervienen en la esfera de los derechos, expectativas y márgenes de actuación del destinatario. En otras palabras, son las formas lingüísticas a través de las cuales el Estado decide lo que no se puede hacer, lo que queda excluido del marco de lo permitido, o lo que no se habilita a pesar de haber sido solicitado.

Los verbos *prohíbe*, *restringe* y *deniega* cumplen, en este sentido, una función negativa desde el punto de vista normativo, pero no en el sentido de ausencia de la acción, sino de acción limitante con efectos normativos plenos. Cuando un acto administrativo expresa que se "prohíbe la circulación", que se "restringe el acceso" o que "se deniega el permiso", está ejecutando un acto institucional que cierra, clausura o impide una posibilidad. No hay aquí una simple omisión o una falta de decisión: hay una afirmación del límite, y ese límite tiene fuerza de ley dentro del marco de competencias del organismo emisor.

El verbo *prohíbe* es, quizás, el más directo y fuerte del grupo. Su uso implica que una conducta queda formalmente vedada bajo amenaza de sanción o de nulidad.

En términos de Austin (1982), se trata de un acto que no describe una norma, sino que la instaure, con efectos vinculantes inmediatos. No es lo mismo decir que no se recomienda circular que afirmar que se prohíbe la circulación: el primer enunciado puede interpretarse como una sugerencia o una exhortación, el segundo impone una obligación negativa con carácter imperativo.

Restringe, en cambio, no anula por completo una posibilidad, pero acota su alcance o su aplicación, y limita el derecho a actuar en ciertos márgenes. Es una forma más matizada que *prohíbe*, pero no menos significativa: restringir implica reconocer, parcialmente, una facultad, a la vez que se reduce su extensión, su duración o sus condiciones de ejercicio. Por ejemplo, cuando una disposición “restringe el ingreso a determinados horarios”, no niega el ingreso, pero reduce su ejercicio dentro de parámetros institucionales específicos. La fuerza ilocutiva de este verbo es alta, aunque su efecto es más modulador que excluyente.

El verbo *deniega* se utiliza para rechazar una solicitud o negar una autorización solicitada, sin establecer una prohibición general. Su aparición suele ir acompañada de una fundamentación explícita, ya que no imponer un acto esperado o deseado —cuando se trata de un derecho o una expectativa legítima— requiere de una justificación clara. Por ejemplo, *denegar* un subsidio, una inscripción o una excepción implica que la administración ejerce su poder de control, pero, también, que debe ofrecer razones suficientes para que ese rechazo sea legítimo y no arbitrario. Como señala Hernández (2005), la denegación, en tanto acto ilocutivo negativo, requiere una forma institucional precisa que evite

la interpretación como omisión o como incumplimiento del deber de resolver (p. 464).

Desde el punto de vista discursivo, estos verbos suelen aparecer en estructuras impersonales o con el agente omitido, siguiendo el patrón general del lenguaje administrativo. Expresiones como “Se prohíbe...”, “Se restringe...”, “Se deniega...” permiten mantener la impersonalidad del acto, y proyectan una voz institucional que no actúa en nombre de una persona física, sino como órgano del Estado. Esta estrategia gramatical, como ya hemos visto, busca preservar la imagen de objetividad, legitimidad y legalidad del acto administrativo.

Ahora bien, debido a su naturaleza restrictiva, el uso de estos verbos exige especial atención. En primer lugar, porque cualquier limitación de derechos o expectativas debe estar fundada, motivada y conforme a derecho; en segundo lugar, porque la ambigüedad en su formulación puede generar efectos jurídicos indeseados. Si se dice que “se deniega el permiso”, pero no se explicita el alcance de esa denegación, los motivos ni las consecuencias, el texto pierde fuerza jurídica y se expone a ser impugnado. Del mismo modo, si se prohíbe sin citar la norma que respalda la prohibición, o si se restringe sin establecer las condiciones de la restricción, se erosiona la validez del acto y se vulnera el principio de seguridad jurídica.

3.5. Verbos de recomendación o exhortación: insta, recomienda, sugiere

En el conjunto de los verbos performativos utilizados por la administración pública, aquellos que pertenecen al campo de la recomendación o la exhorta-

ción ocupan un lugar singular: no imponen ni autorizan, pero tampoco son inocuos. A través de ellos, el Estado expresa voluntad institucional sin ejercer poder vinculante, traza líneas de acción sugeridas, fija criterios de orientación o deja constancia de una posición oficial que busca incidir, sin obligar. Verbos como *insta*, *recomienda* y *sugiere* producen efectos pragmáticos más tenues, pero no por eso irrelevantes: contribuyen a modelar el comportamiento de los destinatarios desde una posición de autoridad discursiva no coercitiva.

Estos verbos tienen una función performativa propia. Aunque no modifican derechos ni crean deberes en sentido estricto, proyectan la expectativa de una conducta futura alineada con el criterio de la administración, sobre todo cuando esta no tiene competencia para imponer un mandato formal. Así, cuando un organismo *recomienda* una determinada conducta, no genera una obligación jurídica, pero sí establece una pauta de actuación legítima, respaldada institucionalmente. Y cuando *insta* a otra entidad a adoptar una medida, se configura una presión simbólica con implicancias políticas, administrativas o incluso sociales.

El verbo *insta* es el más fuerte dentro de esta categoría. Tiene un matiz de urgencia o énfasis que distingue la exhortación de una simple sugerencia. Su uso es frecuente en resoluciones que se dirigen a otros organismos del mismo nivel o de menor jerarquía, y busca marcar una posición firme sin asumir competencia resolutive directa. En este sentido, *instar* no es mandar, pero sí señalar con fuerza lo que se espera. Su eficacia no reside en el carácter vinculante del enunciado, sino en la autoridad institucional que lo sostiene. Este tipo de estructuras no puede entenderse solo desde la gramá-

tica: *su fuerza proviene del entramado institucional que las hace posibles y efectivas.*

Recomienda, en cambio, tiene una fuerza ilocutiva menor. Suele aparecer en contextos técnicos, sanitarios, educativos o regulatorios, donde la administración propone cursos de acción basados en criterios de oportunidad, conveniencia o experiencia acumulada. El uso de este verbo permite a la institución proyectar su saber experto y su responsabilidad, sin imponer. En muchos casos, la recomendación configura un estándar informal de actuación: quien se aparta de ella no incumple una norma, pero *sí se aleja de una directriz institucional que puede tener consecuencias materiales o simbólicas*. Como ha mostrado López (2006), este tipo de marcas de modalidad funcionan como puntos de contacto entre el plano prescriptivo y el plano argumentativo del discurso institucional (p. 215).

Sugiere es la forma más atenuada de este grupo de verbos. Se utiliza para expresar una orientación en términos hipotéticos, tentativos o condicionales. Su uso es menos frecuente en actos administrativos de tipo resolutivo, pero puede aparecer en informes técnicos, recomendaciones internas, dictámenes o comunicaciones institucionales dirigidas a otros entes u organismos. *Sugerir* no implica compromiso institucional fuerte: proyecta una hipótesis de acción deseable, pero sin expectativa directa de cumplimiento. Aun así, su presencia en el texto cumple una función: manifiesta una posición, orienta el comportamiento del destinatario y establece un marco valorativo en el que el acto adquiere sentido.

Desde el punto de vista pragmático, estos verbos no están exentos de responsabilidad discursiva. En contextos donde no hay obligación formal, la administración puede generar efectos de expectativa, presión o legitimación. Por eso, el uso de estas formas también debe ser cuidadoso. Cuando la administración recomienda, insta o sugiere, debe hacerlo en términos claros, con justificación suficiente y sin generar ambigüedad respecto de la naturaleza no vinculante del acto. Lo que está en juego, en estos casos, no es la fuerza normativa, sino la claridad del rol institucional asumido: *¿el organismo impone, orienta o simplemente expresa una opinión técnica?*

Además, en ciertos contextos —como durante situaciones excepcionales, crisis sanitarias o decisiones estratégicas— la diferencia entre exhortar y ordenar puede diluirse en la percepción del destinatario. Una recomendación emitida por una autoridad superior, firmada por un ministro o acompañada de consecuencias implícitas, puede ser interpretada como obligación, incluso cuando el texto lo niega. En estos casos, la administración debe ser clara en el modo de formular estos enunciados, para no generar confusión sobre el grado de compromiso requerido.

3.6. Diferencias pragmáticas entre los distintos verbos performativos y su efecto en la interpretación del texto

La selección de un verbo performativo en un documento administrativo no es una simple decisión estilística. Como se ha visto a lo largo de este análisis, cada verbo activa una fuerza ilocutiva diferente, proyecta una

determinada imagen institucional y produce efectos jurídicos y comunicativos específicos. En este sentido, no basta con que el verbo esté gramaticalmente bien empleado o se corresponda con una categoría general (decisión, autorización, prohibición, recomendación): su eficacia depende del modo en que se articula con el propósito del acto, con el marco normativo vigente y con las expectativas del destinatario.

Desde una perspectiva pragmática, las diferencias entre *resuelve*, *autoriza*, *restringe* o *recomienda* no son solo semánticas. Cada una de estas formas verbales construye un vínculo distinto entre el Estado y el ciudadano, define de forma más o menos explícita una expectativa de conducta y delimita el margen de interpretación que el texto permite. El mismo contenido normativo puede adquirir un valor distinto si se expresa como resolución, como habilitación o como exhortación. Afirmar que “el organismo *resuelve* iniciar el procedimiento” no equivale a decir que “el organismo *autoriza* su inicio” o que “*recomienda* su puesta en marcha”: en los tres casos, el acto administrativo menciona la misma acción, pero el tipo de compromiso institucional que asume es diferente.

La fuerza ilocutiva máxima la tienen los verbos de decisión y disposición (*resuelve*, *ordena*, *dispone*), que expresan actos de autoridad directa. En estos casos, la administración no deja lugar a dudas: lo que se dice debe cumplirse y tiene respaldo normativo. Por el contrario, los verbos de autorización (*autoriza*, *aprueba*, *ratifica*) actúan como legitimadores de una acción ajena: reconocen la validez de algo que ocurre fuera del emisor, pero no lo imponen. Los de prohibición (*prohibe*, *restringe*, *deniega*) delimitan lo no permitido, con fuerza normativa, pero también con la necesidad de funda-

mentación, ya que toda limitación debe justificarse de forma expresa.

Estas diferencias no son siempre evidentes para los destinatarios de los textos administrativos. La autoridad que enuncia puede subestimar la fuerza de un verbo o sobreestimar su neutralidad. Por ejemplo, *recomendar* desde una posición jerárquica puede ser percibido como una orden implícita, del mismo modo que *autorizar* sin dejar claras las condiciones puede interpretarse como una obligación tácita. Esta ambivalencia afecta la comprensión del texto y puede producir errores en la aplicación de la norma, conflictos de competencia, o incluso la judicialización de actos por defectos de formulación.

El problema se agrava cuando los verbos performativos se emplean sin consistencia dentro de un mismo documento. No es raro encontrar resoluciones en las que se “resuelve” un aspecto, se “autoriza” otro y se “dispone” un tercero, sin una lógica clara que ordene estas variaciones. A veces, se “prohíbe” en el artículo primero, pero se “sugiere evitar” en el segundo una conducta similar. Estas inconsistencias no solo generan ambigüedad interpretativa: debilitan la imagen de coherencia y seriedad del texto, y con ello, la legitimidad de la institución emisora.

Por eso, la administración pública necesita avanzar hacia una verdadera política de uso de los verbos performativos, basada no solo en la corrección gramatical, sino en una comprensión profunda de sus efectos discursivos. No se trata de establecer listas rígidas o fórmulas invariables, sino de dotar a quienes redactan de criterios para alinear la intención normativa con la forma verbal

elegida. La fuerza del verbo no puede estar en contradicción con la fuerza del acto.

3.7. La estructura oracional típica de los actos performativos en los documentos administrativos

Uno de los aportes más relevantes de J. L. Austin en su teoría de los actos de habla es haber demostrado que ciertas oraciones, al ser pronunciadas en condiciones institucionales adecuadas, no describen una acción, sino que la ejecutan. En su formulación clásica, el enunciado performativo presenta una estructura prototípica: primera persona del singular, tiempo presente del verbo y una fórmula explícita que permite identificar con claridad que el hablante está haciendo algo al hablar. Así, decir “yo prometo”, “yo ordeno” o “yo declaro” no es una descripción de una promesa, una orden o una declaración, sino el acto mismo en curso. Sin embargo, esta estructura, que Austin formula con claridad a partir del uso del inglés, adquiere en el ámbito del derecho y de la administración pública una configuración gramatical distinta: la primera persona desaparece, pero la fuerza performativa del enunciado se mantiene.

En el discurso administrativo, los actos de habla no se enuncian en clave individual, sino que se reformulan con estructuras gramaticales que omiten al sujeto como persona física y lo reemplazan por una entidad institucional. Esta transformación no es superficial: forma parte de una estrategia discursiva que refuerza el carácter impersonal, neutral y procedimental del acto. Las fórmulas típicas del lenguaje administrativo, como “La Dirección General resuelve”, “La Secretaría autoriza” o “El Ministerio dispone”, construyen una voz institucional que no habla en nombre propio, sino en repre-

sentación de una competencia legalmente asignada. A través de la tercera persona del singular, el texto se separa de la subjetividad individual y se vincula con una legalidad establecida.

Más aún, el lenguaje administrativo no solo evita la primera persona, sino que tiende a eliminar por completo la referencia explícita al sujeto agente mediante el uso de construcciones impersonales. Fórmulas como “Se dispone que”, “Se aprueba el trámite” o “Se prohíbe el ingreso” trasladan el foco desde el sujeto que actúa hacia la acción institucional que se ejecuta. Esta operación no es solo sintáctica: refuerza la idea de que lo que importa no es quién toma la decisión, sino que esa decisión se inscribe en un procedimiento autorizado por la norma. Esta impersonalidad discursiva contribuye a consolidar una imagen del Estado como sistema, no como voluntad individualizada.

Este tipo de estructuras permite sostener la eficacia jurídica del acto administrativo, a condición de que el resto del documento acompañe y encuadre esa performatividad. Es decir, para que un “se aprueba” tenga fuerza legal, el texto debe dejar claro quién tiene la competencia para aprobar, en qué norma se basa, a qué procedimiento responde y cuáles son las consecuencias que derivan de esa aprobación. Si esa red discursiva no está presente, el verbo —por más gramaticalmente correcto que sea— puede quedar flotando, sin anclaje normativo.

Por eso, si bien la impersonalidad del lenguaje administrativo es funcional a la neutralidad institucional, también puede generar zonas de opacidad si no se gestiona con precisión. La omisión sistemática del agente, la recurrencia a pasivas reflejas o el abuso de fórmulas estándar

no garantizan por sí mismos ni claridad ni legalidad. Lo que permite que el acto performativo funcione como tal no es solo la forma del verbo, sino su inserción en un dispositivo discursivo coherente, donde la competencia, el propósito y las condiciones del acto estén explicitados.

En definitiva, la estructura oracional de los verbos performativos en el discurso administrativo no es un accesorio del contenido normativo, sino una de sus condiciones de posibilidad. La elección de una forma sintáctica, el uso o no de un sujeto, la modalidad del enunciado y el lugar que ocupa en la arquitectura textual son decisiones que afectan la fuerza ilocutiva del acto. La administración no solo debe decir lo que hace, sino hacerlo del modo que le permita ser comprendida, validada y obedecida. Y esa capacidad de hacer cosas con palabras, como enseñó Austin, no se sostiene sin una estructura sintáctica adecuada y sin un marco institucional que la respalde.

4. Problemas de claridad en el uso de verbos performativos

4.1. Ambigüedad y variabilidad en la elección verbal

Uno de los problemas más frecuentes en la redacción de documentos administrativos es la falta de consistencia en la elección de los verbos performativos. Aunque estos verbos constituyen el núcleo enunciativo del acto —al expresar la decisión, la habilitación o la restricción que la administración produce—, su uso en los textos reales tiende a ser variable y, en muchos casos, ambiguo. Esta variabilidad no responde, necesariamente, a matices funcionales o contextuales, sino a

una práctica poco sistematizada que permite que diferentes verbos sean empleados para formular la misma disposición normativa, sin que exista una diferencia clara de alcance, fuerza o efectos jurídicos.

Así, se observa que una misma función —como la adopción de una medida administrativa— puede ser enunciada con verbos como *resuelve*, *dispone*, *ordena*, *determina* o incluso *establece*, muchas veces dentro del mismo documento. Aunque todos estos verbos pueden considerarse legítimos dentro del repertorio institucional, la alternancia entre ellos sin una lógica discursiva clara genera un efecto de dispersión terminológica que perjudica la interpretación. La disposición pierde nitidez, la autoridad del acto se diluye y el destinatario se enfrenta a un mensaje que no define con claridad cuál es el mandato ni con qué fuerza debe ser interpretado.

Esta ambigüedad no se produce únicamente por la coexistencia de formas verbales con valor performativo similar, sino también por la falta de un criterio unificado que permita distinguir, por ejemplo, cuándo se espera una obediencia obligatoria y cuándo se otorga una habilitación o se reconoce una situación preexistente. El problema es doble: por un lado, se sobrecargan ciertos verbos —como *resuelve* o *dispone*— sin atender a sus diferencias pragmáticas; por el otro, se utilizan de manera intercambiable sin considerar que cada uno proyecta una fuerza ilocutiva diferente.

A esta situación, se suma la ausencia, en muchos ámbitos de la administración pública, de lineamientos normativos que orienten el uso de estos verbos. A diferencia del lenguaje legislativo, que en varios países cuenta con guías de técnica normativa que regulan

no solo el léxico, sino también las fórmulas estructurales, el discurso administrativo suele carecer de pautas claras sobre cómo formular los actos con valor jurídico. Esta falta de estandarización se traduce en una enorme dispersión en las fórmulas utilizadas, lo que multiplica las posibilidades de error, debilita la eficacia del texto y puede generar situaciones de inseguridad jurídica. La variabilidad, cuando no responde a un sistema, deja de ser un recurso estilístico para convertirse en un obstáculo interpretativo.

4.2. Exceso de formalismo y opacidad discursiva

El discurso administrativo ha heredado del lenguaje jurídico una serie de fórmulas y convenciones que, si bien buscan reforzar la solemnidad institucional, muchas veces entorpecen la claridad comunicativa. Esta tensión se manifiesta con particular nitidez en el uso de los verbos performativos, que, en lugar de operar con la fuerza directa que les corresponde, aparecen, muchas veces, envueltos en un andamiaje retórico innecesario. Así, lo que debería ser una expresión precisa y ejecutiva del mandato se convierte en un enunciado denso, reiterativo o cargado de tecnicismos que diluyen la acción performativa.

Una de las formas más frecuentes de este fenómeno es el acompañamiento del verbo performativo con expresiones redundantes o con fórmulas arcaicas que no aportan valor normativo, pero que persisten por tradición o por inercia burocrática. Frases como “resuélvese por la vía pertinente...”, “por la presente se dispone que se proceda a dar inicio a...”, o “autorizase formalmente a...” son solo algunos ejemplos de este estilo administrativo inflado que prolifera en los documentos oficiales.

En estos casos, el verbo —que debería ser el núcleo de la decisión institucional— queda desdibujado entre recursos que simulan precisión, pero que, en realidad, dificultan la identificación de la acción principal y entorpecen su lectura.

Este exceso de formalismo no solo genera pesadez estilística: también afecta la eficacia ilocutiva del acto. Cuando la fuerza del verbo se ve desplazada por expresiones accesorias, el destinatario pierde de vista qué se está decidiendo, autorizando o prohibiendo. La acción normativa se oscurece bajo una capa de lenguaje ceremonioso que no agrega legitimidad, pero sí introduce ruido interpretativo.

Otro aspecto que agrava esta opacidad discursiva es el abuso de construcciones perifrásticas o de nominalizaciones que sustituyen el verbo directo por cadenas de auxiliares, sustantivos abstractos o fórmulas impersonales. En lugar de “se aprueba el proyecto”, se redacta “se otorga aprobación al proyecto presentado”; en lugar de “se autoriza la contratación”, aparece “se procederá a dar inicio al proceso de contratación”. Estas estructuras, que, en algunos casos, buscan matizar o suavizar la expresión de la voluntad institucional, terminan en muchos otros por neutralizarla. El enunciado pierde su carácter ejecutivo y se presenta como un proceso vago, una posibilidad latente o un trámite burocrático, no como una decisión concreta.

La nominalización, en particular, produce un efecto de distancia enunciativa que debilita el carácter performativo del discurso. Transformar un verbo en sustantivo es, en muchos casos, transformar una acción en un objeto; y, con ello, desplazar la responsabilidad del acto

hacia una zona menos precisa del texto. Del mismo modo, las perífrasis verbales alargan el recorrido sintáctico, descomponen la acción en partes y fragmentan la percepción del mandato.

Estas prácticas no son inocuas. Aunque a veces se justifican en la búsqueda de neutralidad o formalidad, obstaculizan la comprensión del texto, especialmente para destinatarios que no cuentan con formación jurídica. El abuso de expresiones formales no fortalece el discurso institucional: lo vuelve inaccesible, y cuando la autoridad del acto se sostiene más en el peso de la fórmula que en la claridad de la decisión, el resultado es un lenguaje que no informa ni orienta, sino que distancia.

4.3. Impacto en la comprensión del destinatario

Los problemas de ambigüedad, variabilidad léxica y exceso de formalismo no son, en ningún caso, fenómenos abstractos o meramente estilísticos. Su consecuencia más inmediata y preocupante se manifiesta en la experiencia de lectura del destinatario, quien debe reconstruir —a partir de una sintaxis compleja, fórmulas redundantes o verbos mal elegidos— cuál es la decisión que ha tomado la administración, qué se le exige o permite, y en qué términos debe actuar.

Una de las dificultades más recurrentes es la imposibilidad de identificar con claridad la acción principal del documento. En muchos textos administrativos, la decisión aparece envuelta en una estructura que la diluye: subordinadas extensas, antecedentes jurídicos mal delimitados, verbos performativos que no se distinguen con nitidez del resto del enunciado, y construcciones imper-

sonales que ocultan quién actúa y qué se decide. En este contexto, localizar el núcleo resolutivo —es decir, la parte del texto donde se enuncia lo que, efectivamente, se aprueba, se deniega o se dispone— puede convertirse en una tarea de interpretación más que de lectura directa. Esta dificultad se agrava en los textos extensos, donde la disposición central puede quedar sepultada entre referencias normativas, citas de informes y cláusulas explicativas, sin una marcación gráfica o sintáctica que la destaque.

Este problema no afecta solo a los ciudadanos que reciben la disposición como parte interesada. También impacta en los funcionarios encargados de aplicarla, en los operadores jurídicos que deben verificar su legalidad o en las instituciones que se relacionan con el acto administrativo como parte del procedimiento. Cuando la acción principal no se expresa con claridad, toda la cadena de interpretación se vuelve incierta, y los riesgos de error, desacato involuntario o judicialización innecesaria se multiplican.

A esto, se suma otro fenómeno igualmente problemático: la ambigüedad en la fuerza ilocutiva del enunciado. Como los actos administrativos dependen del lenguaje para producir efectos jurídicos, la falta de nitidez en el valor de ese lenguaje puede alterar la percepción del contenido normativo. Verbos como *autoriza* o *aprueba* pueden ser leídos como órdenes, aunque en realidad funcionen como habilitaciones; mientras que formas como *se sugiere* o *se recomienda* pueden parecer dispositivos obligatorios cuando se presentan acompañadas de consecuencias implícitas. Si el texto no ofrece elementos contextuales claros que delimiten la fuerza del acto —su carácter vinculante o consultivo, su obligatoriedad o su función orientadora—, el destinatario

puede interpretar incorrectamente lo que se espera de él.

En estos casos, la ambigüedad performativa no solo compromete la eficacia del acto, sino que puede afectar derechos, inducir al incumplimiento o generar impugnaciones. Un texto que no especifica si lo que se enuncia es un mandato o una sugerencia abre la posibilidad de que cada lector lo interprete según su experiencia previa, su posición institucional o su conocimiento del sistema administrativo. El resultado es un margen de interpretación que la administración no controla y que debilita su posición como emisora de normas claras, previsibles y aplicables.

5. Propuestas para la clarificación del uso de verbos performativos

5.1. Estandarización y selección de verbos precisos

La primera condición para clarificar el uso de los verbos performativos en los documentos administrativos es establecer un criterio de selección riguroso que permita distinguir con precisión qué verbo corresponde a cada tipo de acción normativa. La elección de un verbo performativo no debería quedar librada a decisiones individuales, a hábitos heredados ni a preferencias estilísticas. En cambio, debe responder a una lógica institucional coherente, que articule la función jurídica del acto con su forma lingüística. Sin esta correspondencia, la autoridad del texto se debilita y la interpretación se vuelve inestable.

Actualmente, es común encontrar resoluciones, decretos o dictámenes en los que se alternan sin criterio evidente formas como *resuelve*, *dispone*, *ordena*, *determina* o *establece* para introducir decisiones principales. En muchos casos, estas elecciones no son el resultado de una distinción funcional, sino de una búsqueda de variedad estilística o de la reproducción automática de fórmulas. Este fenómeno genera dos problemas: por un lado, instala un campo semántico borroso donde distintos verbos parecen equivalentes sin serlo; por otro, obstaculiza la posibilidad de identificar con claridad cuál es la función institucional de cada acto enunciado.

Para evitar esta dispersión, se vuelve necesario restringir el uso de ciertos verbos a contextos definidos. El verbo *resuelve* debería reservarse, por ejemplo, a aquellas decisiones que expresan la voluntad ejecutiva de un órgano competente y que se comunican como acto final de un proceso administrativo. En cambio, *dispone* podría utilizarse cuando se trata de una orden administrativa derivada de una resolución superior o cuando el texto organiza operativamente las consecuencias de una decisión principal. Por su parte, *ordena* debería quedar limitado a contextos en los que la administración impone una conducta específica a un subordinado jerárquico o a un administrado, con consecuencias previstas en caso de incumplimiento. Estas distinciones no son solo lingüísticas: permiten estructurar el texto de forma jerárquica.

Un caso paradigmático de verbo performativo que requiere regulación es *autoriza*. Este verbo debe ser reservado para actos por los cuales la administración habilita, valida o admite una acción solicitada por otro actor. Cuando una autoridad *autoriza* algo, no está im-po-

niendo una conducta ni simplemente comunicando su opinión, sino confiriendo legitimidad a una acción ajena, con base en su competencia normativa. Utilizar *autoriza* en contextos que no impliquen una habilitación concreta —por ejemplo, como sinónimo de *resuelve* o *dispone*— es una forma de desdibujar su función específica y de confundir al destinatario sobre el alcance de la decisión.

La estandarización también implica reconocer que no todos los verbos que aparecen en los documentos administrativos son genuinamente performativos. Verbos como *señala*, *indica*, *expone* o *manifiesta* pueden tener un rol informativo o argumentativo, pero no producen efectos jurídicos por sí solos. Por eso, su uso en el apartado resolutivo de un documento debe estar acotado, salvo que se los combine con formas que sí activen consecuencias normativas. La presencia de estos verbos en zonas del texto donde se espera una decisión puede generar confusión sobre el carácter obligatorio, consultivo o expositivo.

En este proceso de clarificación, es esencial priorizar verbos de significado directo y unívoco, cuya carga ilocutiva sea consistente con el tipo de acto que se pretende realizar. La elección del verbo no debe depender solo de su definición en un diccionario, sino de su comportamiento en el discurso institucional: cómo se interpreta en el campo jurídico, qué expectativas genera en los destinatarios, qué tipo de acción habilita o limita. En este sentido, se vuelve imprescindible incorporar una dimensión pragmática a la elección verbal. No se trata solo de qué verbo se usa, sino de cómo ese verbo actúa en el entramado del texto y qué efectos produce en quien lo recibe.

Clarificar y estandarizar el repertorio de verbos performativos no empobrece la expresión administrativa. Por el contrario, la fortalece: la vuelve más predecible, más funcional y más legible. En un escenario donde la administración pública es responsable de comunicar decisiones que afectan derechos, obligaciones y garantías, la transparencia en la elección verbal no es un gesto de corrección: es un acto de responsabilidad jurídica y comunicativa.

5.2. Reducción de redundancias y simplificación estructural

El exceso de fórmulas fijas, perífrasis verbales y expresiones redundantes es una de las marcas más persistentes del discurso administrativo, y uno de los principales obstáculos para la claridad. Esta acumulación formalista no solo opaca el verbo performativo —que debería ocupar el centro de la acción comunicativa—, sino que desorienta al lector, multiplica los esfuerzos de interpretación y erosiona la eficacia del texto.

Muchas veces, la redacción administrativa reproduce estructuras heredas que ya no cumplen ninguna función comunicativa efectiva, pero que persisten por inercia. Frases como “por medio del presente acto”, “por la presente se resuelve que se procederá a...”, o “conforme a lo establecido en las normas vigentes se hace saber que...”, terminan funcionando como envoltorios retóricos de la decisión, en lugar de ser el vehículo de su expresión. Estas fórmulas no solo alargan el enunciado sin necesidad, sino que, en muchos casos, interrumpen el hilo sintáctico y diluyen la identificación de la acción principal.

Simplificar estas estructuras no implica restar formalidad al documento, sino devolverle funcionalidad. Decir "La Dirección General autoriza la ejecución del proyecto" en lugar de "Este organismo resuelve por medio del presente acto que se procederá a la autorización de la ejecución del proyecto" no disminuye la validez jurídica del acto, pero sí mejora su legibilidad. Eliminar lo superfluo permite que lo esencial se exprese con nitidez, y que el destinatario comprenda sin rodeos qué se decide, quién lo decide y con qué consecuencias.

Una estrategia complementaria para simplificar el texto es revisar el uso de la voz pasiva refleja, en especial, en combinaciones en las que se oculta el sujeto agente. Aunque fórmulas como *se dispone*, *se autoriza* o *se aprueba* son frecuentes en documentos oficiales —y permiten mantener la impersonalidad del tono—, su uso sistemático puede desdibujar la relación entre el órgano emisor, la acción y el destinatario. El riesgo no es solo gramatical: cuando el texto no explicita quién toma la decisión, ni a quién se dirige, el lector puede experimentar una pérdida de orientación institucional, sobre todo, si no está familiarizado con la estructura organizacional del Estado.

Por eso, siempre que sea posible, se recomienda optar por construcciones activas, donde el agente institucional esté identificado, al menos de manera tácita, pero recuperable. Frases como "El Ministerio autoriza", "La Dirección resuelve", o "La Jefatura dispone" fortalecen la voz institucional, establecen con claridad el vínculo entre sujeto, verbo y objeto, y contribuyen a reforzar el carácter ejecutorio del acto. Incluso en los casos en que la pasiva refleja sea pertinente —por ejemplo, cuando se quiere evitar la reiteración del sujeto o mantener

un tono neutral—, debe cuidarse que la estructura sea sintácticamente clara e inequívoca en cuanto su significado.

Otro fenómeno que debe ser revisado es la acumulación de perífrasis verbales que, lejos de precisar, introducen ambigüedad o innecesaria complejidad. Expresiones como *se procederá a dar inicio a*, *se hará efectivo el cumplimiento de*, o *se otorgará autorización para la realización de*, pueden sustituirse por verbos simples y directos que expresen con más claridad la intención del acto. Decir “se autoriza la ejecución” es más eficaz —y no menos formal— que redactar “se procederá a otorgar la autorización para la ejecución”. La diferencia no es solo estilística: en el primer caso, la acción se percibe como inmediata y decisiva; en el segundo, como tentativa, derivada o pospuesta.

La simplificación estructural no debe entenderse como una renuncia a la precisión, sino como una herramienta para alcanzarla. El lenguaje administrativo no tiene por qué ser oscuro para ser riguroso, ni denso para ser legítimo. Al contrario: cuanto más directo, más responsable.

5.3. Guías de redacción y ejemplos de reformulación

Una de las estrategias más efectivas para mejorar la claridad en el uso de verbos performativos consiste en institucionalizar criterios mediante guías de redacción específicas. Estas guías no deben entenderse como un corsé que limite la expresión administrativa, sino como herramientas de orientación que faciliten la toma de decisiones discursivas, reduzcan la variabilidad injustificada y garanticen una comunicación más equitativa entre la administración y sus interlocutores.

La utilidad de este tipo de documentos radica en que combinan una perspectiva lingüística con una mirada normativa y pragmática. No se trata de prescribir formas correctas, sino de vincular el verbo con su fuerza ilocutiva, su valor institucional y su eficacia jurídica. Por eso, una buena guía debería incluir no solo listas de verbos performativos agrupados por función —decisión, autorización, prohibición, recomendación—, sino también indicaciones sobre cuándo usarlos, cómo formular las disposiciones y qué tipo de estructuras evitar. Además, sería deseable que contengan advertencias sobre usos ambiguos frecuentes y alternativas para sustituir fórmulas opacas por expresiones más claras y eficaces.

Este tipo de lineamientos cumple una función doble: por un lado, ofrece modelos de referencia que permiten armonizar la redacción entre distintas áreas o niveles jerárquicos; por otro, facilita la tarea de quienes deben redactar documentos sin tener formación específica en lingüística o derecho, ayudándolos a identificar con mayor seguridad qué se quiere decir y cómo decirlo.

En este sentido, los ejemplos de reformulación cumplen un papel pedagógico clave. Un texto como "Se resuelve que se procederá a autorizar, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, la ejecución del proyecto" puede parecer correcto desde el punto de vista institucional, pero es innecesariamente complejo. La reformulación "La Dirección General autoriza la ejecución del proyecto, de acuerdo con la normativa vigente" no solo simplifica la estructura y elimina perífrasis superfluas, sino que permite identificar de inmediato al sujeto agente, la acción principal y las condiciones de aplicación. Se mantiene la formalidad, se conserva el contenido y se mejora la accesibilidad.

Algo similar ocurre con textos del tipo: “Por medio de la presente, este Ministerio recomienda a las unidades ejecutoras que consideren la posibilidad de adoptar las medidas sugeridas en el informe técnico”. La reformulación “Este Ministerio recomienda a las unidades ejecutoras adoptar las medidas propuestas en el informe técnico” evita ambigüedades en lailocución y suprime elementos accesorios que nada aportan a la fuerza del acto. La diferencia entre ambas versiones no es solo estilística: en la segunda, el mensaje se transmite con mayor claridad, lo que contribuye a su adecuada recepción e interpretación.

Estos ejemplos, cuando se integran en manuales de estilo o se incluyen en capacitaciones institucionales, permiten instalar criterios compartidos que refuerzan no solo la coherencia discursiva, sino también la transparencia y la legitimidad comunicativa del Estado. Porque si la administración tiene la responsabilidad de regular, habilitar o limitar acciones mediante el lenguaje, también tiene la obligación de hacerlo de manera comprensible, eficaz y sin ambigüedades.

6. A modo de conclusión

A lo largo de este capítulo se ha demostrado que los verbos performativos cumplen una función decisiva en la escritura jurídico-administrativa. Su presencia no se limita a estructurar el texto: constituyen el núcleo mismo del acto normativo, ya que, al ser enunciados por la autoridad competente y en las condiciones institucionales adecuadas, producen efectos jurídicos concretos. Son, en el sentido más literal del término, operadores del derecho a través del lenguaje.

El uso de estos verbos está lejos de ser neutral. Cada elección verbal activa una determinada fuerza ilocutiva, define el tipo de vínculo entre la administración y sus destinatarios, y determina la interpretación posible del acto. La falta de criterios consistentes en su selección, la proliferación de fórmulas redundantes o arcaizantes, y el abuso de estructuras complejas son prácticas que dificultan la comprensión del texto y que debilitan su legitimidad y su eficacia normativa. Lejos de tratarse de problemas estilísticos, estas elecciones discursivas inciden en la seguridad jurídica y en el derecho a comprender que asiste a toda persona frente a un acto del Estado.

Por eso, una redacción clara, precisa y estandarizada en el uso de los verbos performativos no solo mejora la calidad del documento, sino que fortalece la transparencia institucional. Elegir con cuidado entre *resuelve*, *autoriza*, *prohíbe* o *recomienda* implica asumir con responsabilidad el alcance del acto, sus efectos y su recepción por parte de la ciudadanía. En este contexto, la claridad no es solo una condición técnica, sino una exigencia ética y democrática.

Como recomendación final, se propone avanzar en la institucionalización de prácticas discursivas más conscientes, que contemplen: la delimitación clara de los verbos performativos en función del tipo de acción normativa; la eliminación de redundancias y fórmulas innecesarias que dificultan la lectura; el uso preferente de estructuras activas que expliciten el agente institucional; y el desarrollo de guías de redacción que integren estas orientaciones con modelos concretos de formulación. Estas medidas mejorarán la comprensión de las resoluciones administrativas y contribuirán

a consolidar una cultura de la claridad que sitúe al lenguaje como un instrumento de acceso, garantía y legitimidad institucional.

7. Referencias bibliográficas

- Apa, M. (2021). *Derecho a comprender y lenguaje judicial. Una propuesta para la justiciabilidad de la claridad*. Buenos Aires: Jusbaire.
- Austin, J. L. (1982). *Cómo hacer cosas con palabras* (J. M. García-Carpintero, Trad.). Barcelona: Paidós. (Obra original publicada en 1962).
- Briceño Velazco, Y. (2013). "Debe aclararse que": Una exploración al modal *debe* en artículos de investigación en humanidades y en ciencias básicas y aplicadas. *Signo y Señal*, (24), 123-144.
- Glosario de términos gramaticales. (2023). Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española. Recuperado de <https://www.rae.es/gtg/verbo-realizativo>
- Hernández, J. L. (2005). Las normas jurídicas como actos ilocutivos: Concepto y clases. *Anuario de Derechos Humanos. Nueva Época*, (6), 455-509.
- López, C. (2006). Marcas de subjetividad y argumentación en tres géneros especializados del español. *Revista Signos*, 39(61), 205-229. <https://doi.org/10.4067/S0718-09342006000200004>
- Pistola, M. & da Cunha, I. (2022). *Lenguaje claro y comunicación jurídica: marco teórico y análisis discursivo*. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra.
- Rodríguez Paniagua, J. (1977). *El deber jurídico. Aproximación a una teoría del derecho*. Madrid: Tecnos.
- Searle, J. R. (1980). *Actos de habla: una teoría del significado, la intención y la comunicación* (J. R. Searle,

Trad.). Madrid: Cátedra. (Obra original publicada en 1969).

Virno, P. (2004). *Cuando el verbo se hace carne. Lenguaje y naturaleza humana*. Buenos Aires: Paidós.

Lo dispuesto y lo que ocurre: el papel de los verbos causativos en la escritura administrativa

Por Valeria Colella y Nuria Gómez Belart

Resumen

Este trabajo analiza el uso de los verbos causativos en la redacción de documentos administrativos, con especial atención a su función en la delegación de responsabilidades. A partir de un enfoque lingüístico-discursivo, se identifican los verbos más frecuentes —tales como *hacer cumplir*, *hacer constar*, *hacer saber*, *comunicar*— y se examinan sus efectos en la organización del mensaje y en la claridad institucional del acto. Se propone una clasificación funcional de los tipos de causatividad presentes en el discurso administrativo y se exploran los riesgos de opacidad asociados a construcciones impersonales o pasivas. A lo largo del análisis, se destaca el papel de estos verbos en la estructuración de la relación entre norma y ejecución, y se formulan recomendaciones para su uso claro y responsable. El estudio concluye que los causativos son piezas claves para garantizar textos comprensibles, trazables y eficaces en el marco de una administración pública accesible.

Palabras clave: verbos causativos, redacción administrativa, claridad institucional, delegación de responsabilidades, lenguaje normativo.

1. Introducción

Detrás de cada texto administrativo, hay una expectativa: que lo dispuesto se cumpla, que el mensaje se entienda, que la acción llegue a destino. En esa cadena silenciosa entre la norma y su ejecución, los verbos

causativos ocupan un lugar estratégico. A través de ellos, la administración no solo dispone lo que debe hacerse, sino que delega su realización, organiza la acción y distribuye responsabilidades. Estos verbos no son simples engranajes gramaticales: son herramientas discursivas que ponen en movimiento decisiones institucionales y configuran la arquitectura misma del acto administrativo.

Este trabajo se enfoca en el análisis del uso de los verbos causativos en el discurso administrativo, con especial atención a su función como mecanismo de delegación de responsabilidades. Se estudia cómo estas construcciones permiten que una disposición normativa se proyecte sobre otros agentes, sin que el emisor aparezca como ejecutor directo, y cómo esa operación lingüística se traduce en formas recurrentes en la redacción de resoluciones, actas, oficios y otros documentos. Se pone énfasis en cómo estos verbos afectan la comprensión del mensaje, la identificación de los sujetos intervinientes y la eficacia institucional del acto.

La elección de este enfoque se justifica por la necesidad de observar cómo ciertas decisiones de redacción —muchas veces automatizadas— influyen en la claridad del texto, la trazabilidad de las acciones y la posibilidad de exigir responsabilidades. En el contexto de una administración pública que busca ser más accesible, más comprensible y más comprometida con sus destinatarios, los verbos causativos representan una pieza clave: pueden ser facilitadores del entendimiento o vectores de opacidad, según cómo se integren en el entramado del discurso.

Este estudio se propone tres objetivos principales:

- identificar los verbos causativos más empleados en los documentos administrativos;
- analizar cómo su uso estructura la relación entre sujetos institucionales y acciones esperadas en el discurso normativo;
- evaluar los efectos de estas construcciones sobre la claridad, la comprensibilidad y la legitimidad operativa de los textos.

A lo largo del capítulo, se verá que no se trata solo de elegir bien un verbo, sino de garantizar que lo dispuesto se transforme, efectivamente, en algo que sucede, que se puede entender, que se puede seguir y que se puede controlar. En ese recorrido, el lenguaje no es un adorno: es una herramienta de gestión y de vínculo con la ciudadanía. Clarificar su uso es una forma de hacer más fuerte y más confiable la voz del Estado.

2. Los verbos causativos y su función en la lengua

Los verbos causativos expresan una relación entre dos eventos: uno que actúa como causa y otro que opera como consecuencia. En términos generales, designan una acción cuyo resultado no es ejecutado directamente por el sujeto, sino provocado por él. Según la definición consensuada por las academias de la lengua española, un verbo causativo es aquel que “indica que alguien provoca que otro lleve a cabo una acción o experimente un cambio de estado” (RAE, 2023). Esta relación de causalidad puede estar orientada a modi-

ficar el comportamiento de un agente, el estado de cosas o el conocimiento de una información.

Desde el punto de vista semántico, la causatividad representa una categoría relacional que articula, como mínimo, tres elementos: un agente causante, un agente causado y el evento resultante. La función del verbo causativo es establecer un vínculo jerárquico entre estos elementos y distribuir responsabilidades dentro del marco enunciativo. En este sentido, se diferencia tanto de los verbos que expresan acciones directas como de los verbos descriptivos, ya que incorpora un mecanismo de delegación de la acción.

En español, la causatividad puede realizarse mediante diversas estrategias morfológicas y sintácticas. Existen formas léxicas (como *convencer*, *obligar*, *autorizar*), morfológicas (*embellecer*, *agilizar*) y construcciones analíticas con verbos auxiliares como *hacer* o *dejar* seguidos de infinitivo. Estas últimas son frecuentes en registros administrativos y normativos, y funcionan como matrices que desplazan la ejecución del acto hacia un tercero. Así, expresiones como *hacer cumplir* o *hacer saber* no solo anuncian que algo debe ocurrir, sino que lo hacen delegando su ejecución, y esto tiene efectos significativos en la organización del discurso institucional.

En términos funcionales, los verbos causativos cumplen un rol decisivo en la gestión del poder enunciativo. Permiten que una voz institucional ordene, active o delegue acciones sin aparecer como ejecutora directa, lo que facilita tanto la impersonalidad del estilo administrativo como la operatividad de sus disposiciones. Esta particularidad vuelve a los causativos un recurso

estratégico en discursos donde el agente debe mantenerse velado o donde la responsabilidad se reparte entre distintos actores.

3. Tipos de causatividad y su aplicación en la redacción administrativa

La noción de causatividad admite diferentes clasificaciones según el enfoque teórico adoptado: morfológico, semántico, sintáctico o pragmático. En todos los casos, los tipos de causatividad se definen por la manera en que se representa la relación entre el agente que provoca el evento (causante) y el evento provocado (causado), así como por el grado de control, intervención o distancia entre ambos. Esta distinción es relevante en el discurso administrativo, donde el Estado necesita producir efectos concretos sin ejecutar directamente las acciones.

3.1. Causatividad directa e indirecta

Uno de los criterios más extendidos distingue entre causatividad directa e indirecta. En la causatividad directa, el agente controlante interviene de forma explícita y activa en la realización del evento: *El director hizo registrar el expediente*. En cambio, en la causatividad indirecta, la relación entre causa y efecto está mediada o diluida: *Se procederá a dar curso al expediente*.

Esta distinción tiene implicancias prácticas en la administración pública. Como señala Lavale Ortiz (2013), la causatividad directa es más común en contextos operativos que requieren trazabilidad institucional, mientras que la indirecta suele utilizarse en registros más

formales o burocráticos, donde se prefiere mantener la neutralidad del sujeto enunciador.

3.2. Causatividad léxica, morfológica, sintáctica y analítica

Desde el punto de vista formal, la causatividad puede manifestarse de varias maneras:

- Léxica: el verbo incorpora el significado causativo en su propia raíz, como *autorizar*, *convencer* o *obligar*. Estos verbos suelen tener un significado unívoco y fuerte, con una estructura argumental que presupone la existencia de dos participantes: el que causa y el que actúa como consecuencia (Avendaño Domínguez, 2015).
- Morfológica: se construyen mediante sufijación o parasíntesis, como en *legalizar*, *agilizar* o *embellecer*. Según González Vergara (2004), este tipo de causativos surge a partir de adjetivos o sustantivos y genera un nuevo verbo que implica cambio de estado provocado.
- Sintáctica: se expresa mediante estructuras con *hacer* o *dejar* seguido de un infinitivo: *hacer constar*, *hacer cumplir*, *hacer saber*. Son productivas en el lenguaje jurídico-administrativo, porque permiten construir mandatos sin necesidad de formular órdenes explícitas.
- Analítica: se combina un verbo pleno con elementos auxiliares o modales para construir la relación causativa, como *se procederá a dar a conocer*. Este tipo tiende a generar estructuras más complejas y opacas, como observan Seguí et al. (2022), y puede entorpecer la claridad textual si no se explicita adecuadamente el agente y la acción.

3.3. Causatividad operativa vs. informativa

En el ámbito de la administración pública, también puede diferenciarse entre causatividad operativa y causatividad informativa, según el tipo de efecto que se busca producir:

La causatividad operativa tiene por objeto la ejecución de actos o la puesta en marcha de procedimientos materiales o normativos. Verbos como *hacer ejecutar*, *hacer cumplir*, *hacer retirar* se inscriben en esta categoría. Actúan como activadores de un circuito de implementación concreta.

La causatividad informativa refiere a la formalización, circulación o comunicación de datos, decisiones o actos institucionales. Verbos como *hacer constar*, *hacer saber*, *dar a conocer* o *comunicar* cumplen esta función. Como explican Bottiglieri (2020) y Apa (s/f), estos verbos contribuyen a configurar el sistema documental de prueba, de validez o de notificación.

3.4. Causatividad explícita vs. implícita

Finalmente, puede distinguirse entre formas de causatividad explícita, en las que la estructura verbal deja clara la relación entre los participantes (como en *El organismo hizo registrar los datos*), y formas implícitas, que ocultan el vínculo o el agente (como *Se procederá al registro de los datos* o *Hágase constar lo actuado*).

Las formas implícitas, si bien responden a la tradición de la neutralidad institucional, pueden comprometer la claridad del mensaje. Como señalan los manuales de estilo del Gobierno de Salta (2017) y de la UNC (Seguí et al., 2022), estas construcciones pueden dificultar la

identificación del responsable de ejecutar la acción, lo que afecta tanto la comprensión ciudadana como el control interno de los actos administrativos.

4. El papel de los causativos en la delegación de responsabilidades

Los verbos causativos, en especial, en su uso en contextos administrativos, cumplen una función estratégica en la distribución de responsabilidades dentro del discurso institucional. A diferencia de los verbos que representan acciones ejecutadas por el sujeto gramatical, los causativos permiten que el enunciador disponga una acción sin asumir su ejecución. En este sentido, funcionan como herramientas de delegación que preservan la verticalidad del sistema burocrático y, al mismo tiempo, estructuran la cadena de responsabilidades operativas.

Como explica Lavale Ortiz (2013), el rasgo distintivo de los verbos causativos es su capacidad de vincular un sujeto causante con un efecto producido por otro agente. Esta relación es útil en textos normativos y resolutivos, en los que se necesita ordenar una acción sin detallar exhaustivamente su ejecución. Así, expresiones como *hacer constar*, *hacer cumplir* o *hacer ejecutar* trasladan la carga operativa del acto a otro sujeto implícito —una oficina, un funcionario, una dependencia— cuya mención puede omitirse sin comprometer la eficacia formal del enunciado, pero sí su claridad.

Desde una perspectiva discursiva, Bottiglieri (2020) señala que esta estructura de delegación también cumple una función simbólica: la administración centraliza la dispo-

sición, pero descentraliza la acción. En términos bourdianos, el Estado actúa como un “poder delegante”, que inscribe sus decisiones en un campo institucional complejo sin necesidad de detallar todas las mediaciones. Este mecanismo permite que los textos administrativos mantengan su tono impersonal, pero también puede generar zonas grises en la rendición de cuentas.

Los verbos causativos analíticos son los que con más claridad manifiestan esta dinámica. Por ejemplo, en la fórmula “*hágase cumplir lo dispuesto*”, el verbo *hacer* funciona como operador de delegación, mientras que *cumplir* señala la acción esperada. El responsable de ejecutar esta acción no se menciona, pero su existencia se presupone. Este mecanismo puede resultar funcional en documentos internos donde las jerarquías son conocidas, pero se vuelve problemático en comunicaciones destinadas a terceros o en actos con efectos jurídicos directos.

En el plano institucional, la delegación que habilitan los causativos es indispensable para articular un discurso normativo operativo. Según Seguí *et al.* (2022), en los actos administrativos la identificación del agente ejecutor no siempre es gramaticalmente visible, pero sí debe ser clara. En otras palabras, aunque el texto no nombre al responsable, debe permitir su identificación inequívoca por contexto, jerarquía o protocolo.

Sin embargo, cuando se recurre a estructuras impersonales o pasivas sin referencias explícitas, se debilita la trazabilidad de la acción. Como advierte Apa (s.f.), esto puede afectar el derecho a comprender, ya que los destinatarios del acto —en especial, en entornos judiciales o administrativos complejos— quedan frente

a fórmulas que no explicitan quién debe hacer qué ni cómo. Esta elisión discursiva puede interpretarse como una forma de opacidad institucional.

El uso de verbos causativos debe evaluarse con criterios de responsabilidad y de claridad. No basta con asegurar que un texto sea correcto en cuanto a su forma; es necesario que sea operativo, comprensible y que habilite mecanismos de control. En este sentido, los causativos no son solo verbos auxiliares: son operadores de delegación funcional que deben ser gestionados con precisión en la escritura administrativa.

5. Referencias a estudios sobre la influencia de los causativos en la claridad textual

Diversos estudios han demostrado que el uso de verbos causativos en textos administrativos puede favorecer o entorpecer la claridad, según cómo se integren en la estructura oracional y en el diseño general del documento. Si bien estos verbos son funcionales para articular instrucciones o disposiciones sin nombrar al ejecutor, su uso no planificado o automatizado puede introducir opacidad, diluir responsabilidades y dificultar la interpretación del acto administrativo.

En su estudio sobre el lenguaje jurídico, Apa observa que el uso de formas causativas impersonales como *“hágase saber”* o *“hágase constar”* se encuentra naturalizado en el discurso judicial y administrativo, pero no siempre garantiza que el mensaje sea claro para sus destinatarios. Por el contrario, en muchos casos, estas fórmulas perpetúan una estructura que privilegia la forma sobre la comprensión y afectan el derecho a entender lo

que se dispone. La omisión del agente, característica de estas construcciones, puede desorientar al lector y limitar el ejercicio efectivo de derechos, en especial, en contextos donde los actos producen efectos jurídicos inmediatos (Apa, s.f.).

En esta línea, el *Manual de estilo del lenguaje para la administración pública de Salta* (2017) advierte que las construcciones causativas son fuente frecuente de ambigüedad, sobre todo cuando se insertan en estructuras formularias o cuando se combinan con perífrasis de pasiva refleja. La recomendación de este manual es que se utilicen con medida y que se acompañen, siempre que sea posible, de la indicación clara del sujeto responsable y del verbo pleno que exprese la acción sin redundancias ni abstracciones innecesarias.

Seguí et al. (2022), en el manual de redacción de la Universidad Nacional de Córdoba, profundizan en esta problemática al abordar las consecuencias discursivas del uso excesivo de verbos como *hacer constar* o *hacer saber*. Según las autoras, si bien estas expresiones cumplen una función normativa dentro del sistema administrativo, muchas veces se repiten de manera automática, sin aportar información sustantiva al texto y sin clarificar qué debe hacerse, cómo, ni por parte de quién. En esos casos, más que contribuir a la eficacia institucional, generan un efecto de saturación y opacidad que perjudica la comprensión, sobre todo en documentos dirigidos a personas no especializadas.

Desde una perspectiva más estructural, Bottiglieri (2020) analiza cómo la impersonalidad del discurso jurídico, sostenida en parte por la preferencia por construcciones causativas e impersonales, funciona como un

dispositivo simbólico de legitimación del poder estatal. No obstante, esta forma de legitimidad entra en tensión con los principios del lenguaje claro y con las exigencias actuales de transparencia. En los casos en que la función ejecutiva del lenguaje se desdibuja, también se diluye el vínculo entre enunciador y acción, lo que debilita la responsabilidad institucional y puede afectar el acceso equitativo a la información.

6. Los verbos causativos en la redacción administrativa

En el lenguaje administrativo, los verbos causativos no cumplen una función accesorio. Por el contrario, son piezas clave en la organización del discurso normativo, ya que permiten que el acto no solo exprese una decisión, sino que active su cumplimiento por medio de otros actores. A través de estos verbos, la administración dispone que algo se haga, se registre o se comunique, sin aparecer como la ejecutora directa de la acción. Esta capacidad de operar mediante otros confiere al texto administrativo una dimensión ejecutiva, donde la disposición lingüística se convierte en procedimiento.

En esta sección, se analiza el uso de los verbos causativos más frecuentes en documentos administrativos, en los que se distingue entre aquellos que implican ejecución efectiva de actos —los causativos directos, como *hacer cumplir*, *hacer constar* y *hacer ejecutar*— y los que ordenan la transmisión de información —los causativos de información, como *hacer saber*, *dar a conocer* y *comunicar*. Se describen sus funciones discursivas específicas y se abordan las diferencias pragmáticas que los distinguen, con especial atención a los efectos

de su elección sobre la interpretación del mandato. Por último, se examinan casos de variabilidad en resoluciones reales, en los que la alternancia entre formas causativas sin un criterio definido compromete la transparencia del mensaje y, en algunos casos, la eficacia jurídica del acto.

6.1. Verbos causativos directos: hacer cumplir, hacer constar, hacer ejecutar

Dentro del conjunto de formas causativas empleadas en la administración pública, los verbos causativos directos ocupan un lugar central. Su uso implica que la administración no se limita a declarar una decisión o una norma, sino que activa, por medio del lenguaje, su cumplimiento efectivo. Se trata de estructuras que vinculan el acto con la acción, y que generan, discursivamente, las condiciones para que algo suceda en el plano operativo. En este grupo, se destacan expresiones como *hacer cumplir*, *hacer constar* y *hacer ejecutar*, que funcionan como comandos de ejecución indirecta, típicos de un poder que dispone sin ejecutar por sí mismo.

El verbo *hacer cumplir* aparece con frecuencia en resoluciones, disposiciones y circulares internas. Su empleo presupone la existencia de un contenido normativo previo —una obligación, una restricción o una directiva— y la necesidad de garantizar su aplicación. Cuando un acto concluye con la fórmula “hágase cumplir lo dispuesto en el artículo precedente”, lo que se está ordenando no es solo una acción, sino la activación de un circuito de ejecución en el que intervienen actores subordinados. La autoridad que firma no ejecuta por sí misma, sino que proyecta su decisión sobre quienes

deben aplicarla. En términos sintácticos, el verbo *hacer* introduce una relación de causatividad directa, y el infinitivo *cumplir* señala la expectativa de que un agente realice una acción conforme a una norma ya establecida. En muchos casos, este mandato no se dirige a una persona determinada, sino a un cuerpo o a una cadena jerárquica que se activa por el solo hecho de que el enunciado existe. Esta elisión del agente ejecutor es estratégica: permite mantener la impersonalidad del estilo administrativo sin comprometer la eficacia de la disposición. Desde el análisis de Lavale Ortiz, este tipo de causatividad directa es característico de textos institucionales en los que el poder se distribuye de manera funcional, y donde el lenguaje opera como mecanismo de transferencia de responsabilidades.

Otra construcción muy difundida es *hacer constar*, utilizada con frecuencia en actas, notificaciones, informes, cédulas y resoluciones que requieren dejar registro de una información. A diferencia de *hacer cumplir*, este verbo no implica la realización material de una acción en el mundo exterior, sino su inscripción en el plano documental. Se hace constar algo para que quede asentado con valor institucional. La frase "hágase constar lo actuado en la presente" ordena que se deje evidencia de un hecho, no necesariamente que se lo ejecute. En este caso, el verbo introduce un efecto de formalización: transforma el contenido de una actuación en un dato con validez jurídica. Es una forma de estabilizar el flujo administrativo, de dejar huella textual de lo que ocurrió. Según González Vergara, este tipo de causativo responde a una necesidad institucional de objetivar el procedimiento, de documentar los actos no solo para que surtan efecto, sino también para que puedan ser reconstruidos a futuro. Así, *hacer constar* no es solo una

fórmula vacía, sino una operación discursiva que le da espesor al archivo, que convierte lo efímero en estable y lo subjetivo en verificable. No obstante, cuando se utiliza de forma rutinaria y sin precisión sobre qué se registra, ante quién y con qué alcance, puede perder su eficacia pragmática y convertirse en un automatismo vacío.

El verbo *hacer ejecutar* aparece con menor frecuencia, pero su uso tiene una carga institucional potente. Se emplea cuando el acto no solo dispone algo, sino que ordena su puesta en práctica concreta. A diferencia de *hacer cumplir*, que remite a la observancia de normas, *hacer ejecutar* se vincula con la realización efectiva de una acción puntual: ejecutar una obra, una sanción, una medida técnica o un procedimiento específico. En este tipo de estructuras, la administración da una orden que debe ser llevada a cabo en el plano físico o procesal. En expresiones como "hágase ejecutar la presente medida por la autoridad competente", el enunciado no solo activa una cadena jerárquica, sino que también supone que el procedimiento tiene asignado un modo de implementación previsto por norma. Bottiglieri ha observado que este tipo de causativos refuerza el rol performativo del lenguaje administrativo: no se trata solo de decir que algo debe hacerse, sino de iniciar, desde el discurso, las condiciones de su materialización. Es una forma de mostrar que el lenguaje institucional no se agota en la representación, sino que interviene sobre el curso de los hechos. Sin embargo, si el agente executor no se menciona o no puede deducirse con claridad, el riesgo de ambigüedad es alto, y el cumplimiento del acto puede quedar comprometido.

En los tres casos, estos verbos no solo indican acciones, sino que organizan el dispositivo institucional que las sostiene. A través de ellos, la administración pone en juego su capacidad de actuar sin intervenir directamente, y se delega la ejecución en cuerpos, dependencias o agentes que deben interpretar y aplicar lo dispuesto. Esta delegación puede ser precisa o difusa, explícita o implícita, pero en todos los casos depende del diseño discursivo del enunciado. Como señalan Seguí, Robledo y del Barco, el uso poco riguroso de estas construcciones puede generar problemas de trazabilidad normativa, sobre todo, cuando no se determina con claridad qué debe cumplirse, cómo debe ejecutarse una disposición o quién debe constar qué cosa.

6.2. Verbos causativos de información: hacer saber, dar a conocer, comunicar

Junto con los causativos directos, que articulan la ejecución de una acción concreta, los documentos administrativos recurren con frecuencia a una segunda serie de verbos causativos orientados a la transmisión de información. En estos casos, el objetivo no es que una acción material se realice, sino que se dé a conocer, se formalice su circulación o se asegure su recepción por parte de los destinatarios. Expresiones como *hacer saber*, *dar a conocer* o *comunicar* cumplen esta función y forman parte de la infraestructura discursiva mediante la cual los actos administrativos adquieren eficacia externa, es decir, producen efectos en terceros o en otras áreas del organismo.

A diferencia de los verbos que marcan ejecución directa, estos causativos trabajan sobre la dimensión informa-

tiva del procedimiento. Se emplean, por ejemplo, para notificar decisiones, comunicar resultados, transmitir instrucciones o dar a conocer disposiciones que ya han sido adoptadas. En una frase como “hágase saber a los interesados lo resuelto”, el enunciado no produce la decisión, ni la ejecuta, sino que activa su circulación. El verbo *hacer* vuelve a funcionar como operador causativo, pero en este caso con un infinitivo que remite a la difusión de información. Esta estructura tiene consecuencias jurídicas: muchas veces, los efectos de un acto administrativo —como el inicio de un plazo, la habilitación de un recurso o el cumplimiento de una obligación— comienzan a correr a partir del momento en que se cumple con esta instancia de notificación. Tal como advierte Apa, en estos casos, *hacer saber* no es un gesto de cortesía ni un complemento opcional, sino una condición de eficacia legal.

Algo similar ocurre con *dar a conocer*, que suele utilizarse cuando la administración informa algo no solo a una persona interesada sino a un público más amplio, o cuando busca transparentar una decisión hacia otros niveles institucionales. Este verbo aparece con frecuencia en oficios, notas y comunicaciones internas, más aun cuando el destinatario no es un particular, sino una unidad administrativa. Su tono es más neutro que el de *hacer saber*, pero también más amplio: admite que el acto se publique, se difunda o se incorpore en medios no personalizados. A diferencia de *comunicar*, que implica una relación más directa entre emisor y receptor, *dar a conocer* puede ser compatible con formatos de publicación general, como boletines, sitios web o circulares internas.

El verbo *comunicar*, por su parte, tiene una presencia transversal en todo tipo de documentación. Es frecuente en notas, memorandos, disposiciones internas, informes, oficios y notificaciones. Su valor pragmático es algo más abierto que el de los otros causativos mencionados: puede utilizarse tanto para actos con efecto jurídico como para transmisiones informales dentro de la estructura administrativa. Por ejemplo, una fórmula como “se comunica a los efectos que correspondan” funciona como cierre habitual en memorandos de tramitación interna, y no siempre implica una notificación formal. Sin embargo, cuando aparece en contextos normativos, como en una disposición que instruye a una dependencia, el verbo *comunicar* puede tener efectos procesales importantes. La ambigüedad de su carga institucional es, en muchos casos, una fuente de opacidad.

Desde una perspectiva discursiva, estas formas causativas de información funcionan como dispositivos de activación. No producen el acto ni ejecutan su contenido, pero lo hacen circular, lo formalizan, lo sitúan en el espacio en que empieza a generar consecuencias. En todos los casos, el uso de estos verbos determina no solo *que* se informa, sino *cómo* se inscribe la administración en esa operación comunicativa. Se trata de actos de habla institucionalizados que, como señalan Seguí, Robledo y del Barco, deben manejarse con precisión para evitar ambigüedades en la recepción del mensaje. Un “comuníquese” no es lo mismo que un “hágase saber”, y un “notifíquese” introduce exigencias distintas en términos de procedimientos y plazos.

Cuando estas fórmulas se insertan de manera automática o indiferenciada en documentos administrativos,

sin un criterio claro de su alcance y consecuencias, el riesgo es que se disuelva la diferencia entre una información con efecto normativo y una simple mención de trámite. Esto no solo afecta la claridad del texto, sino también la legitimidad de los actos en relación con su cumplimiento y su control.

6.3. Diferencias pragmáticas entre estos verbos y su impacto en la interpretación del mandato

Aunque los verbos causativos directos y los de información comparten una estructura formal —la combinación de un verbo operador con un infinitivo que remite a una acción deseada o requerida—, su valor pragmático dentro del discurso administrativo difiere de manera significativa. Estas diferencias no son solo matices de estilo ni variantes retóricas: tienen consecuencias directas sobre la interpretación del mandato, la distribución de responsabilidades y la eficacia del acto en términos procesales e institucionales.

Los causativos directos se orientan a la ejecución. Están diseñados para activar procedimientos que requieren cumplimiento inmediato o registro efectivo dentro del sistema documental. Cuando una disposición indica que debe *hacerse cumplir* una norma, *hacerse constar* una decisión o *hacerse ejecutar* una medida, la expectativa es que exista una consecuencia observable en el mundo administrativo o material. Estos verbos proyectan la autoridad del enunciador sobre el circuito institucional, y delimitan un campo de acción que debe ser ocupado por agentes que operan en nombre del acto. El efecto pragmático es claro: el lenguaje no solo dice, sino que dispone que algo suceda, y exige su verificación en términos de implementación.

En cambio, los causativos de información instalan otra lógica: no buscan modificar un estado de cosas, sino hacerlo saber. Su función es generar visibilidad institucional y activar los efectos jurídicos o administrativos derivados del conocimiento formalizado. Verbos como *hacer saber*, *dar a conocer* o *comunicar* remiten a la circulación del acto, no a su ejecución material. La diferencia es crucial: una disposición que se comunica sin establecer mecanismos de cumplimiento puede ser leída como informativa, no vinculante. Por eso, en muchos documentos, estos verbos se combinan o alternan con causativos directos para asegurar tanto la eficacia del acto como su registro formal. La fórmula "hágase saber y cúmplase" es un ejemplo claro de esta complementariedad.

Las consecuencias pragmáticas de elegir un verbo y no otro son sensibles en los actos que marcan el inicio de plazos o la apertura de procedimientos. Mientras que *hacer cumplir* señala el momento de la intervención, *hacer saber* define el momento a partir del cual un tercero toma conocimiento formal del acto, y con ello, queda habilitado —o condicionado— a responder, apelar o ejecutar algo en función de ese conocimiento. En este sentido, como advierten Apa y Bottiglieri, una decisión mal formulada, que no explicita si se debe cumplir, comunicar o registrar, puede producir efectos jurídicos confusos o incluso litigables.

Estas diferencias también inciden en el tono institucional del documento. Verbos como *hacer cumplir* o *hacer ejecutar* posicionan al organismo en un rol de autoridad activa, que actúa sobre los hechos o sobre sus subordinados. En cambio, *comunicar* o *dar a conocer* introducen un matiz más neutral, menos imperativo, que

en ciertos contextos puede resultar adecuado —por ejemplo, en oficios de cooperación interinstitucional—, pero que en otros puede diluir el alcance del acto. Este deslizamiento entre fuerza ilocutiva fuerte y débil es riesgoso en documentos que circulan entre diferentes niveles jerárquicos o entre áreas con funciones diferenciadas, donde el grado de compromiso esperado varía según la formulación del mandato.

6.4. La variabilidad en los documentos administrativos y su efecto en la transparencia del mensaje

Uno de los fenómenos más recurrentes en la escritura administrativa es la variabilidad en el uso de verbos causativos, incluso dentro de un mismo organismo. La alternancia entre *comuníquese*, *hágase saber*, *notifíquese* o *déjese constancia* no siempre responde a un criterio normativo, pragmático o jurídico definido, sino que muchas veces surge de la inercia formularia o de tradiciones de estilo que se replican sin revisión crítica. Esta variabilidad, que podría parecer inofensiva desde una perspectiva estilística, introduce sin embargo efectos directos sobre la transparencia del mensaje, la interpretación del mandato y la eficacia del acto administrativo.

En documentos de circulación interna, como oficios, memorandos o disposiciones técnicas, es frecuente encontrar que se utilicen formas distintas para situaciones equivalentes. Así, un área puede cerrar una disposición con “comuníquese a los interesados”, mientras que otra, ante un caso análogo, recurre a “hágase saber a quienes corresponda”. Esta oscilación no solo

afecta la unidad estilística del organismo, sino que genera dudas sobre el alcance práctico de la acción: ¿implica lo mismo comunicar que hacer saber? ¿activa el mismo circuito documental? ¿inicia el mismo tipo de efectos jurídicos? En contextos donde lo que está en juego es el inicio de un plazo, la habilitación de un procedimiento o la formalización de una notificación, estas diferencias son mucho más que matices.

En resoluciones, actas y cédulas, esta variabilidad se manifiesta también en la combinación —muchas veces redundante— de varias fórmulas en un mismo cierre. Expresiones como "hágase saber, comuníquese, publíquese y archívese" ilustran una práctica extendida en la que se acumulan formas sin especificar sus funciones. Como señaló Vale, el problema no radica en que estas fórmulas sean incorrectas, sino en que se apliquen como una lista cerrada, sin que el redactor evalúe qué efectos produce cada verbo ni qué canal de comunicación activa. En lugar de reforzar la eficacia del acto, esta acumulación puede diluir su sentido o, peor aún, generar superposición de responsabilidades y ambigüedad en su cumplimiento.

Otro efecto problemático es el automatismo en la redacción. Verbos como *hacer constar* o *dejar constancia* se insertan mecánicamente en actas, informes o registros sin que quede claro qué se registra, con qué propósito o ante qué destinatarios. La fórmula "déjese constancia de lo actuado" aparece incluso en contextos donde no hay una actuación específica que justifique su uso, o donde no se indica con precisión qué elementos deben constar. Este tipo de escritura genera una ilusión de formalidad sin contenido, una suerte de performatividad hueca que pone en circulación actos incompletos,

desde el punto de vista documental. Como advierte Bottiglieri, este fenómeno es parte de una lógica burocrática que privilegia la reiteración de formas sobre la reflexión sobre sus efectos comunicativos.

En términos de lenguaje claro, esta variabilidad sin fundamento constituye una barrera. Cuando los verbos causativos se emplean sin correspondencia con su función ilocutiva real, lo que se compromete no es solo la comprensibilidad del texto, sino también la posibilidad de exigir su cumplimiento, de fiscalizar su aplicación o de responder a sus consecuencias. Un destinatario que no sabe si la información que recibió debe ser atendida, cumplida o tomada en cuenta, queda en una posición vulnerable frente al acto administrativo. Esta desorientación afecta tanto a ciudadanos como a otras dependencias internas, lo que demuestra que el problema no es externo al Estado, sino transversal a su arquitectura comunicativa.

La solución no reside en eliminar las fórmulas, sino en devolverles sentido. Esto implica revisar el uso de los verbos causativos en los distintos tipos de documentos administrativos —no solo en resoluciones, sino también en actas, oficios, cédulas, informes y notas internas— para garantizar que cada uno cumpla una función específica, reconocible y justificable. No se trata de uniformar el estilo, sino de asegurar que cada elección verbal contribuya al objetivo comunicativo del texto, respete la lógica institucional del procedimiento y facilite la interpretación para todos los actores involucrados.

En definitiva, la variabilidad discursiva no es un problema en sí misma, pero sí lo es cuando se transforma en aleatoriedad. La claridad del lenguaje administrativo depende,

en gran parte, de que exista una relación precisa entre lo que se dice y lo que se espera que ocurra. En ese equilibrio entre disposición, ejecución y comunicación, los verbos causativos son decisivos. Clarificar su uso no es solo una cuestión técnica: es una forma de garantizar la legitimidad del acto y el derecho a comprenderlo.

7. Problemas de claridad en el uso de verbos causativos

A pesar de su papel central en la arquitectura del texto administrativo, los verbos causativos suelen utilizarse en estructuras que dificultan la comprensión efectiva del acto, opacan la asignación de responsabilidades y desdibujan la relación entre los actores involucrados. Lejos de cumplir con su potencial como activadores de acciones institucionales, en muchos casos terminan encerrados en fórmulas impersonales, perífrasis dilatorias o estructuras pasivas que comprometen la claridad del mensaje y la operatividad del procedimiento.

Uno de los problemas más evidentes es la opacidad en la identificación del agente. En numerosos documentos —no solo resoluciones, sino también actas, cédulas, informes y oficios— es habitual encontrar construcciones como *hágase constar*, *hágase saber*, *procédase a la ejecución de lo dispuesto*, sin que se explicita quién debe llevar adelante la acción. Aunque este tipo de redacción responde a una tradición administrativa consolidada, su carácter elíptico introduce ambigüedad en contextos donde la ejecución requiere intervención concreta de personas, áreas o unidades organizativas. Cuando un documento señala que debe “hacerse saber a los interesados”, no siempre queda claro si la tarea le

corresponde al área jurídica, a la oficina de despacho o a una unidad técnica. Esta ambigüedad genera puntos ciegos en el seguimiento institucional del acto y puede desencadenar incumplimientos, demoras o conflictos jurisdiccionales por errores de procedimiento.

Esta omisión del agente suele justificarse como una estrategia de impersonalidad, en línea con la retórica institucional del lenguaje administrativo. Sin embargo, en términos prácticos, esta opacidad puede debilitar la ejecución de un acto que, formalmente, es válido, pero que no logra generar las condiciones necesarias para que alguien lo cumpla. En sistemas donde las responsabilidades deben estar distribuidas con precisión —como ocurre en el ámbito estatal—, no indicar quién hace qué no es un detalle menor: es un defecto estructural.

A esta elisión del agente, se suma el obstáculo de la ambigüedad en la asignación de responsabilidades. En lugar de desplegar una red de acción clara y eficaz, muchas redacciones causativas generan un efecto de dispersión. Estructuras como *se dará cumplimiento*, *se procederá a comunicar*, *se hará constar* remiten a acciones que nadie termina de asumir del todo. El verbo aparece, pero no está vinculado a un sujeto operativo definido. De este modo, el texto se desliza hacia una forma de despersonalización que interrumpe la línea de mando institucional. Esta ambigüedad se vuelve problemática en actos que requieren respuesta rápida, registro documentado o intervención de varios actores en simultáneo, como ocurre en notificaciones urgentes, procedimientos disciplinarios o ejecuciones presupuestarias.

Otro gran foco de opacidad tiene que ver con las estructuras discursivas que diluyen el significado del verbo causativo, en especial mediante el uso excesivo de perífrasis verbales y nominalizaciones. En lugar de optar por fórmulas claras —como *La Dirección notificará a los interesados* o *El Departamento registrará el acto*—, los textos suelen recurrir a estructuras como *se procederá a dar a conocer* o *se realizará la comunicación correspondiente*, donde la acción queda encapsulada en formas abstractas, alejadas del ritmo lógico del procedimiento. Esta práctica, arraigada en la retórica burocrática, privilegia el tono sobre la eficacia y tiende a producir enunciados formales pero poco operativos.

A esto, se suma el uso reiterado de la pasiva refleja, otra estrategia de neutralización institucional que, en lugar de favorecer la claridad, interrumpe la relación entre el verbo y su ejecutor. Construcciones como *se hará constar*, *se notificará*, *se hará cumplir* presentan la acción como un hecho flotante, sin anclaje en un sujeto ni en una dependencia. Aunque puedan sonar más “institucionales” o “formales”, estas estructuras impiden la fiscalización del acto, debilitan la rendición de cuentas y dificultan la evaluación de su cumplimiento. Como señalan Bottiglieri y Apa, este tipo de redacción formalizada no fortalece al Estado, sino que lo vuelve más opaco en sus mecanismos de operación.

Desde una perspectiva pragmática, estos desajustes tienen consecuencias directas. Si el texto no indica con claridad quién debe actuar, ni cómo, ni cuándo, se multiplican los riesgos: decisiones que no se ejecutan, plazos que no se activan, documentos que se registran de forma incompleta, unidades que interpretan de manera arbitraria lo que debe hacerse. En ciertos

contextos, esta ambigüedad puede incluso llevar a la invalidez del acto o a su impugnación.

La falta de claridad también afecta la experiencia de lectura y comprensión por parte de los ciudadanos. Un acto administrativo que no informa de manera precisa quién actúa, qué se ordena y cómo debe cumplirse, no solo es difícil de ejecutar: también es difícil de comprender. Este problema, además, afecta tanto a usuarios externos como a agentes estatales, que, muchas veces, deben completar con suposiciones o prácticas informales lo que el texto no expresa.

8. Propuestas para la clarificación del uso de verbos causativos

Como se ha desarrollado en los apartados anteriores, los verbos causativos cumplen una función estratégica en la redacción administrativa: permiten que una disposición se traduzca en acción, aunque no sea ejecutada por quien firma el acto. Sin embargo, esa potencialidad puede quedar opacada cuando el verbo aparece en estructuras que no permiten identificar con claridad quién debe actuar, en qué momento y bajo qué condiciones. Clarificar su uso no implica solo elegir un verbo más adecuado, sino también revisar el modo en que se estructura el enunciado y cómo se representa, en el discurso, la asignación de responsabilidades. La legitimidad institucional no se limita a la validez formal del acto: requiere también que su ejecución sea comprensible, rastreable y efectiva.

Una de las estrategias más eficaces para lograr esta claridad consiste en reemplazar las fórmulas imper-

sonales o genéricas por verbos más directos, capaces de articular la relación entre sujetos institucionales y acciones esperadas. En lugar de utilizar expresiones como *hágase constar*, resulta más claro formular el enunciado como *La Secretaría de Actas dejará constancia de lo resuelto*. En esta reformulación, no solo se identifica al agente que debe intervenir, sino que también se vincula la acción con una unidad específica de la organización, lo que permite controlar su cumplimiento, seguir su trazabilidad y atribuirle consecuencias funcionales.

Del mismo modo, es aconsejable evitar el uso de estructuras pasivas innecesarias, en particular aquellas que han sido naturalizadas por la tradición del estilo administrativo, pero que introducen ambigüedad en el circuito de ejecución. La pasiva refleja —como en *se hará saber* o *se procederá a comunicar*— no siempre garantiza la neutralidad deseada. Por el contrario, en muchas situaciones oscurece la relación entre la decisión y su aplicación. Sustituir estas formas por construcciones activas, como *La Dirección General notificará a los interesados*, permite no solo mejorar la transparencia del texto, sino también fortalecer la responsabilidad institucional: quien redacta deja en claro a quién corresponde la acción y permite, por lo tanto, su fiscalización.

La claridad también se ve favorecida cuando se adoptan formas verbales más simples y se evita la acumulación de perífrasis dilatorias o nominalizaciones que burocratizan el discurso. En lugar de fórmulas como *se procederá a realizar la notificación*, es preferible optar por enunciados como *se notificará* o, cuando sea posible, *La unidad correspondiente notificará a los interesados*. Esta reducción no empobrece el texto; por el contrario,

elimina rodeos innecesarios y acerca el lenguaje a su función operativa: traducir la decisión administrativa en una acción concreta, comprensible y ejecutable.

A modo de guía práctica, se pueden considerar ejemplos de reformulación que ilustran los efectos de estas mejoras. Una fórmula como *Se procederá a dar cumplimiento a lo establecido en la presente resolución* puede reformularse de forma más clara como *La Subdirección de Ejecución Administrativa cumplirá con lo establecido en la presente resolución*. Aquí, la forma activa permite no solo identificar el agente, sino también delimitar su responsabilidad y anticipar las condiciones de ejecución.

Otro caso habitual es el de la fórmula *Hágase saber a los interesados*, que puede adquirir mayor precisión si se formula como *La Oficina de Asuntos Jurídicos notificará esta resolución a los interesados*. La sustitución de *hacer saber* por *notificar* no es un simple ajuste léxico: implica el pasaje de una fórmula genérica a una acción jurídicamente regulada, con procedimientos, plazos y efectos definidos. En situaciones en que la notificación no se dirige a personas físicas identificadas, sino a unidades institucionales, puede optarse por una variante como *Esta resolución será comunicada por la Secretaría Técnica a las áreas correspondientes*, que recupera la función comunicativa sin perder especificidad.

En documentos donde el registro formal es la acción principal, es frecuente encontrar expresiones como *Déjese constancia de lo actuado*, que pueden volverse más claras si se reformulan como *La Secretaría de Actas registrará en el acta lo actuado en la presente audiencia*. Esta reformulación precisa el soporte, el contenido y la dependencia responsable. Si la redacción necesita

mantener un tono más neutro, puede optarse por *El presente acto será registrado por la Secretaría de Actas*, que preserva la institucionalidad sin sacrificar la asignación de tareas.

Cuando se trata de disposiciones con efectos múltiples —comunicación, archivo, notificación, publicación—, el problema se da en la acumulación de fórmulas, como *comuníquese, archívese, notifíquese, publíquese*, sin aclarar qué dependencia debe ejecutar cada acción. Una reformulación clara podría desglosar cada verbo según su ejecutor: *La Dirección de Comunicación Institucional publicará esta disposición en el boletín oficial; la Dirección Jurídica notificará a los interesados; la Oficina de Archivo procederá a su registro administrativo*. Este tipo de estructura puede parecer más extensa, pero evita el vacío operativo que generan las fórmulas compactas y genéricas.

Para facilitar estos ajustes, sería deseable que las instituciones públicas desarrollen modelos de redacción estandarizados que incluyan repertorios de verbos causativos, recomendaciones de uso y ejemplos de estructuras bien construidas. Estas guías no deberían ser entendidas como listas cerradas de fórmulas, sino como instrumentos de trabajo que articulen los principios de claridad, responsabilidad y eficacia. Incluirlas en los manuales de estilo administrativos —como ya lo hacen algunas experiencias provinciales y universitarias— permitiría establecer criterios compartidos sobre cuándo utilizar cada tipo de verbo, cómo representar la cadena operativa y cómo evitar los puntos ciegos que comprometen la trazabilidad de los actos.

Clarificar el uso de los verbos causativos no es una exigencia estilística, sino una necesidad institucional.

Un acto administrativo no puede limitarse a decir qué debe hacerse: debe asegurar que ese mandato pueda ser comprendido, asumido y ejecutado. Para ello, necesita un lenguaje directo, funcional y responsable, que articule con precisión las relaciones entre disposición normativa, agente institucional y acción esperada. Solo así es posible construir textos que no solo sean válidos, sino también operativos y legítimos en el marco de una administración pública que se reclama clara, accesible y confiable.

9. A modo de conclusión

El recorrido realizado a lo largo de este capítulo permitió examinar en profundidad el papel que desempeñan los verbos causativos en la redacción de documentos administrativos. Se mostró que estos verbos no solo activan acciones dentro del procedimiento institucional, sino que cumplen una función estructurante: articulan la relación entre la disposición normativa y su ejecución concreta. Lejos de ser meros auxiliares, los causativos organizan la distribución de responsabilidades dentro del texto, determinan el alcance del acto y marcan el inicio de sus efectos jurídicos.

Sin embargo, esta potencialidad se opaca con frecuencia por estructuras discursivas que reproducen fórmulas heredadas sin atender a su eficacia comunicativa. El uso de construcciones impersonales, pasivas reflejas o perifrasis dilatorias contribuye a diluir la asignación de responsabilidades, desdibujar el agente de la acción y generar ambigüedad en los mecanismos de implementación. Esta opacidad no solo entorpece la comprensión del texto por parte de los funcionarios y los ciuda-

danos, sino que puede comprometer la eficacia misma del acto administrativo.

En este sentido, el capítulo ha subrayado la importancia de una selección léxica cuidadosa y de un diseño sintáctico claro. Elegir un verbo adecuado, explicitar al agente ejecutor y reducir las estructuras superfluas no es una tarea secundaria: es una condición para garantizar que lo que se dispone pueda llevarse a cabo. La transparencia en la redacción no se limita a la claridad semántica del mensaje, sino que implica también la posibilidad de reconstruir la cadena operativa que el texto activa, de controlar su cumplimiento y de exigir responsabilidades cuando corresponda.

Entre las recomendaciones propuestas, se destacó la necesidad de abandonar fórmulas genéricas como *se procederá a dar cumplimiento* o *hágase saber*, y reemplazarlas por construcciones que vinculen de manera explícita al sujeto institucional con la acción que debe ejecutar. Asimismo, se planteó la conveniencia de desarrollar repertorios institucionales de verbos causativos con usos recomendados, así como modelos de redacción que sirvan de guía para los diferentes documentos administrativos.

En definitiva, clarificar el uso de los verbos causativos no es una tarea técnica menor. Es un acto de responsabilidad institucional, una decisión política en favor de un lenguaje que permita no solo disponer, sino también comprender, ejecutar y controlar. Solo así el texto administrativo puede funcionar como verdadero instrumento de gestión pública, al servicio de una administración más clara, más eficaz y más cercana a las personas.

10. Referencias bibliográficas

- Apa, M. J. (s. f.). *El lenguaje judicial y el derecho a comprender*. Recuperado de https://www.saij.gob.ar/docs-f/carpeta_temporaria/5f98cfd365c5d.pdf
- Avendaño Domínguez, M. A. (2015). Sobre la formación de verbos causativos deadjetivales: análisis a partir de los verbos "acrecentar" y "acentuar". *RLA. Revista de Lingüística Teórica y Aplicada*, 53(1), 43–60. <https://doi.org/10.4067/S0718-48832015000100003>
- Bottiglieri, M. L. (2020). Análisis lingüístico del discurso jurídico: la impersonalidad como estrategia de invisibilización del agente. *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana*, (35), 103–120.
- González Vergara, M. (2004). Formación de verbos causativos en español: una revisión de los procesos morfológicos. *Boletín de Filología*, 39(1), 75–96. <https://doi.org/10.4067/S0718-93032004000100004>
- Lavale Ortiz, D. (2013). La causatividad como estrategia discursiva en textos administrativos. En *El lenguaje en la administración pública: prácticas y problemas* (pp. 57–74). Universidad Nacional de Salta.
- ASALE y RAE. (2023). *Verbo causativo*. Glosario de términos gramaticales. <https://www.rae.es/gtg/verbo-causativo>
- Seguí, M.E., Robledo, L., & del Barco, V. (2022). *Manual para escribir textos administrativos*. Universidad Nacional de Córdoba. <https://www.unc.edu.ar/comunicacion/publicaciones/manual-para-escribir-textos-administrativos>
- Subsecretaría de Modernización del Estado – Gobierno de Salta. (2017). *Manual de estilo del lenguaje para la administración pública provincial*. Salta: Dirección General de Gestión de Calidad.

4

**Accesibilidad
en la redacción administrativa**

Accesibilidad administrativa: adaptaciones lingüísticas, comprensión cognitiva y lectura fácil

Por Valeria Colella

Resumen

El presente estudio examina la accesibilidad en la redacción administrativa. Se parte del reconocimiento de que esta clase de textos constituyen un canal fundamental de comunicación entre las instituciones públicas y la ciudadanía. Sin embargo, su complejidad lingüística y estructural representa una barrera significativa para personas con distintos niveles de alfabetización, capacidades cognitivas o contextos lingüísticos.

A partir del análisis de diversos documentos, se identifican tres problemas recurrentes: el uso excesivo de tecnicismos, la presencia de estructuras gramaticales complejas y una organización inadecuada del contenido. En respuesta, se proponen estrategias basadas en el uso del lenguaje claro, la simplificación sintáctica, el apoyo visual y la incorporación de elementos interactivos, orientadas a mejorar la legibilidad y fomentar la inclusión.

Estas prácticas reducen la carga cognitiva y promueven el acceso equitativo a la información pública. Se necesita adoptar políticas institucionales que promuevan la capacitación de redactores, el diseño de guías de estilo accesibles y la evaluación sistemática de la documentación administrativa, y se señala la importancia de fomentar investigaciones interdisciplinarias y de integrar herramientas tecnológicas que fortalezcan una comunicación pública verdaderamente inclusiva.

Palabras clave: redacción administrativa, accesibilidad, lenguaje claro, accesibilidad cognitiva, lectura fácil, comunicación inclusiva.

1. La redacción administrativa y la accesibilidad

La redacción administrativa cumple un rol fundamental en la relación entre las instituciones públicas y la ciudadanía. A través de ella se comunican trámites, derechos, obligaciones y servicios. Por eso, su claridad incide directamente en el ejercicio efectivo de esos derechos (Plain Language Association International, 2023). Sin embargo, muchos documentos oficiales presentan una complejidad lingüística y estructural que termina por convertirse en una barrera, sobre todo para personas con menor nivel de alfabetización, diversidad funcional o que enfrentan obstáculos socioculturales. Hablar de accesibilidad en la comunicación institucional, entonces, no es una opción: es una condición indispensable para lograr una participación ciudadana más inclusiva.

Cuando los textos administrativos resultan crípticos o inaccesibles, se dificulta el acceso a derechos, servicios y beneficios sociales (UNESCO, 2021). Esta situación afecta con mayor intensidad a colectivos históricamente vulnerados, como personas con discapacidad cognitiva, migrantes o quienes tienen un bajo nivel de lectura. En este sentido, una redacción accesible no se limita a una mejora de estilo: constituye una herramienta concreta para promover la equidad y reducir las brechas sociales (Comisión Europea, 2022).

Entre los obstáculos más frecuentes se encuentran decisiones lingüísticas que dificultan la lectura: exceso de tecnicismos, oraciones extensas, estructuras enrevesadas y abuso de la voz pasiva. Estas elecciones, aunque a veces se asocian con la formalidad o el profesionalismo, terminan alejando a los destinatarios del

mensaje principal. A ello se suma la ausencia de apoyos visuales —resúmenes, esquemas, jerarquías tipográficas— que faciliten la navegación y comprensión del documento. Desde dentro de la administración, estas barreras no siempre se perciben como tales, pero tienen consecuencias directas en la inclusión.

El diseño del documento también cumple un papel decisivo. Tipografías poco legibles, falta de jerarquización o extensiones desmedidas sin estructura clara generan agotamiento cognitivo. En contextos multilingües, la situación se agrava: muchas personas se enfrentan a textos administrativos en una lengua que no dominan, lo que profundiza su exclusión del sistema. La suma de barreras lingüísticas, cognitivas y visuales no solo complica el acceso a la información, sino que también restringe la participación en la vida pública.

Un factor estructural en esta problemática es la formación de quienes redactan. Muchos documentos son elaborados por personas con sólida formación técnica, pero sin capacitación específica en redacción clara o accesibilidad. En paralelo, persiste la creencia de que un lenguaje complejo otorga autoridad al mensaje, sin advertir que esa misma complejidad puede volverse excluyente. Superar esta lógica implica no solo ofrecer formación, sino transformar los criterios culturales con los que se evalúa la legitimidad institucional.

Este capítulo analiza las principales barreras que dificultan la comprensión de los textos administrativos y presenta estrategias concretas para mejorar su accesibilidad. Se abordan técnicas de lenguaje claro y lectura fácil, además de ofrecer recomendaciones de diseño y organización del contenido. El propósito es ofrecer

herramientas prácticas que puedan aplicarse en la elaboración de documentos más comprensibles, sin comprometer su precisión ni su validez jurídica.

En un contexto atravesado por la transformación digital y la creciente complejidad de los sistemas administrativos, garantizar una comunicación clara y accesible es más importante que nunca. No se trata solo de evitar errores por malentendidos: se trata de fortalecer la democracia, asegurar el ejercicio de derechos y construir una relación más justa entre el Estado y quienes lo integran (Escudero Henao, 2024, p. 142). Implementar estrategias de lenguaje claro y accesible no es un lujo. Es una responsabilidad institucional urgente.

2. Accesibilidad en la comunicación administrativa

La comunicación administrativa es una pieza clave del funcionamiento institucional: a través de ella se transmiten derechos, deberes, procedimientos y servicios. Sin embargo, cuando los documentos oficiales están redactados con tecnicismos innecesarios, estructuras sintácticas densas o fórmulas excesivamente formales, gran parte de la población queda excluida de su comprensión. En este sentido, garantizar la accesibilidad no es solo un desafío técnico: es una exigencia ética y una condición indispensable para una participación ciudadana equitativa.

Este trabajo adopta una definición precisa de accesibilidad basada en el modelo social de la discapacidad, que entiende las barreras no como un atributo individual, sino como una responsabilidad institucional.

Desde esta perspectiva, un documento accesible es aquel que puede ser comprendido y utilizado por cualquier persona, sin que sus características físicas, cognitivas o socioculturales interfieran como obstáculos (Diniz et al., 2009, p. 67; González, 2025, p. 2). Esto exige una acción activa por parte de los organismos públicos para revisar sus prácticas discursivas y rediseñar los canales de información.

Aplicada a la redacción administrativa, la accesibilidad implica producir documentos comprensibles, sin por ello perder precisión ni validez jurídica. Esto requiere evitar ambigüedades, reducir el uso de jergas técnicas y favorecer construcciones sintácticas simples. El objetivo no es solo transmitir datos, sino facilitar una interacción efectiva entre ciudadanía e instituciones, que promueva el ejercicio informado de los derechos y responsabilidades.

La simplificación del lenguaje es un componente central en este proceso. Según los principios de la lectura fácil, la claridad textual se alcanza mediante frases breves, vocabulario cotidiano y explicaciones claras de los términos especializados (González, 2025, p. 3). A ello se suma la organización de la información en secciones breves, el uso de viñetas o esquemas, y el destaque de los conceptos clave mediante recursos visuales.

Sin embargo, la accesibilidad cognitiva va más allá del plano lingüístico. Requiere una estructura lógica, títulos jerarquizados, párrafos breves y una distribución visual coherente que facilite la navegación textual, en especial, para personas con discapacidad intelectual o dificultades de aprendizaje (Altamirano, 2024, p. 19; Sierra, 2024, p. 707). La incorporación de gráficos, pictogramas

o tablas no solo apoya la comprensión, sino que amplía la capacidad de recepción del mensaje (Sierra, 2024, p. 710).

En este marco, las estrategias de lectura fácil constituyen herramientas valiosas. Su aplicación incluye el uso de un tono cercano, preguntas retóricas, ejemplos tomados de la vida cotidiana y una progresión lógica del contenido (Sierra, 2024, p. 689). Estas técnicas no simplifican el mensaje: lo vuelven más inteligible sin renunciar a su contenido técnico.

En suma, la accesibilidad comunicativa debe entenderse como un eje estructural de toda política pública orientada a la inclusión. Incorporar criterios de lenguaje claro, estructura cognitiva accesible y lectura fácil permite avanzar hacia una administración más democrática, transparente y plural. En contextos cada vez más diversos, hacer accesible la palabra pública es hacer accesible la ciudadanía.

2.1. Adaptaciones lingüísticas

En la administración pública, la comunicación efectiva no es un mero complemento: es una condición para el acceso a derechos. Los documentos oficiales constituyen el principal canal de relación entre las instituciones y la ciudadanía, y su comprensión debe estar garantizada para todos los sectores sociales. Sin embargo, el uso extendido de terminología técnica, construcciones gramaticales complejas y estructuras poco claras sigue dificultando ese acceso, en especial para personas con menor nivel educativo o con diversidad funcional.

El lenguaje claro propone un modelo de redacción que privilegia el vocabulario cotidiano, las frases breves y una organización coherente del contenido. En línea con los principios de la lectura fácil, este enfoque no pretende simplificar la información, sino hacerla inteligible, sin comprometer su precisión técnica (Robaina & Francisco, 2022, p. 51).

La elección del léxico cumple un papel clave. El uso innecesario de términos especializados puede excluir a quienes no están familiarizados con el campo temático. Reemplazarlos por expresiones conocidas amplía el alcance del mensaje. De igual modo, evitar abreviaturas no explicadas, tecnicismos no justificados o fórmulas excesivamente formales ayuda a reducir la distancia entre el texto y su destinatario.

A nivel gramatical, las oraciones extensas, cargadas de subordinadas, dificultan el procesamiento de la información. Según Kintsch y Van Dijk, la comprensión mejora cuando el texto está compuesto por frases breves, directas y con una estructura sintáctica clara (Neyra, 2009, p. 117). Optar por la voz activa en lugar de la pasiva y reducir el uso de nominalizaciones contribuye a agilizar la lectura y a aumentar la cercanía del mensaje (Montseny, 2021, párr. 30).

La estructura del documento también incide en su comprensibilidad. Una disposición lógica de la información, el uso de títulos y subtítulos informativos, la segmentación en párrafos breves y el empleo de listas o viñetas favorecen la navegación del texto. Estas decisiones editoriales permiten al lector anticipar contenidos, localizar temas clave y retener mejor la información.

Estas estrategias no solo se fundamentan en desarrollos teóricos, sino también en evidencia empírica. En un estudio llevado a cabo en Bogotá, se compararon dos versiones de una carta institucional: una original y otra adaptada con lenguaje más directo, mejor organización del contenido y diseño visual más claro. La versión simplificada disminuyó el esfuerzo cognitivo requerido para su comprensión y contribuyó a reducir las consultas repetidas y los costos de gestión vinculados a aclaraciones (Cuesta et al., 2019, p. 9).

Aunque los resultados señalaron aspectos a mejorar en términos de conexión con el usuario, el impacto positivo sobre la eficacia institucional fue claro. Mejorar la redacción no solo facilita la experiencia de lectura: permite una administración más eficiente y centrada en las necesidades reales de la ciudadanía.

Adoptar un lenguaje claro en la redacción administrativa implica revisar no solo las palabras que se eligen, sino también cómo se estructuran y presentan. Esta estrategia no es un gesto de cortesía, sino una herramienta de inclusión, que refuerza los principios de equidad, transparencia y participación (Mesa Ruiz, 2023, p. 5).

2.2. Accesibilidad cognitiva

La accesibilidad cognitiva es un componente esencial de la comunicación efectiva en los textos administrativos. Aunque el uso de un lenguaje claro representa un primer paso, este tipo de accesibilidad va más allá de las palabras: se centra en cómo la estructura y la presentación de los contenidos influyen en su comprensión (Robaina & Francisco, 2022, p. 56).

Este concepto remite a la facilidad con la que las personas pueden procesar e interpretar la información de un texto. Es relevante para quienes enfrentan dificultades cognitivas, discapacidad intelectual o bajo nivel de alfabetización. En este marco, garantizar la accesibilidad cognitiva no solo exige simplificar el lenguaje, sino también organizar los contenidos de manera clara, coherente y funcional.

Uno de los ejes clave es la carga cognitiva, entendida como el esfuerzo mental requerido para comprender una información. Según Sweller, la comprensión textual se ve afectada por la cantidad de elementos que deben procesarse simultáneamente. Este enfoque distingue tres tipos de carga: intrínseca (vinculada a la complejidad del contenido), extrínseca (relacionada con la forma de presentación) y germane (asociada al procesamiento y aprendizaje). En textos administrativos, reducir la carga extrínseca y germane mejora la comprensión (Andrade-Lotero, 2012, p. 77).

La teoría de la comprensión de textos de Kintsch y Van Dijk sostiene que las personas interpretan lo que leen en relación con su conocimiento previo. Por ello, resulta eficaz estructurar la información en bloques temáticos, con progresión lógica, acompañada por recursos visuales que refuercen los conceptos (Montseny, 2021, párr. 33).

Las estrategias de aprendizaje también desempeñan un papel importante. Repetir conceptos clave en distintos contextos, presentar ejemplos concretos o introducir preguntas retóricas puede mejorar la retención de la información y fortalecer el vínculo entre el lector y el texto (Graiewski, 2024, p. 179). Estas estrategias no solo

facilitan la comprensión, sino que incrementan la participación activa de quien lee.

Una presentación ordenada —con títulos jerarquizados, subtítulos informativos, párrafos delimitados y uso de listas o tablas— contribuye a reducir la sobrecarga informativa. Esta organización permite que el lector anticipe la estructura, recorra el contenido con mayor fluidez y retenga mejor los mensajes clave.

Desde este enfoque, González (2025, p. 5) subraya que la accesibilidad “va más allá de la eliminación de barreras físicas”, e incluye obstáculos menos visibles, como las estructuras sintácticas densas o el uso de léxico obsoleto que compromete la comprensión. Superar estas barreras implica una combinación de claridad lingüística y diseño informativo que respete los procesos de lectura y aprendizaje de diversos públicos.

En definitiva, la accesibilidad cognitiva exige una redacción organizada, apoyada en un lenguaje accesible y recursos visuales pertinentes. Así, los textos administrativos no solo se vuelven más comprensibles, sino también más equitativos. Una presentación cuidada, acompañada de estrategias que anticipen, conecten y refuercen el contenido, puede transformar un documento oficial en una herramienta de inclusión y participación.

2.3. Lectura fácil

La lectura fácil es una metodología que adapta textos para facilitar su comprensión a personas con discapacidad intelectual, dificultades cognitivas o niveles bajos de alfabetización. Su enfoque combina criterios lingüís-

ticos, estructurales y visuales para mejorar la accesibilidad de los contenidos. No se trata de simplificar por simplificar, sino de eliminar obstáculos que impiden el acceso equitativo a la información.

Diversas organizaciones han promovido esta estrategia en el plano internacional, como Inclusion Europe, la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecas (IFLA) y la Asociación Lectura Fácil (España). En América Latina, se destacan la Asociación Lengua Franca y la Fundación Visibilia (Argentina), Palabras Claras (Colombia) y Puente de Letras (Chile). Todas ellas respaldan directrices que fijan estándares claros para una redacción accesible. Su aplicación a documentos públicos resulta relevante, porque estos suelen presentar estructuras densas, tecnicismos innecesarios y frases extensas que alejan a ciertos sectores de la ciudadanía.

Adaptar un texto según los principios de lectura fácil implica intervenciones que combinan lo lingüístico con lo visual: reformular oraciones complejas en frases más breves, evitar el uso de jergas o explicarlas con claridad cuando no pueden omitirse, y organizar la información con títulos jerarquizados y listas que orienten al lector. La inclusión de ejemplos concretos y apoyos visuales —como pictogramas o diagramas— contribuye a anclar los conceptos en la experiencia cotidiana.

El uso de lectura fácil no se limita al ámbito administrativo. Esta estrategia ha demostrado ser eficaz también en documentos jurídicos, materiales educativos y campañas institucionales. Su implementación no solo mejora la comprensión, sino que refuerza la transparencia y fortalece el vínculo entre las instituciones y

la ciudadanía. Una redacción comprensible no solo informa: genera confianza.

Más que un recurso complementario, la lectura fácil representa una política de inclusión. Integrarla en los procesos de comunicación institucional permite avanzar hacia una administración más abierta y democrática.

2.3. Lectura fácil

La lectura fácil es una metodología que adapta textos para facilitar su comprensión a personas con discapacidad intelectual, dificultades cognitivas o niveles bajos de alfabetización. Su enfoque combina criterios lingüísticos, estructurales y visuales para mejorar la accesibilidad de los contenidos. No se trata de simplificar por simplificar, sino de eliminar obstáculos que impiden el acceso equitativo a la información.

Diversas organizaciones han promovido esta estrategia en el plano internacional, como Inclusion Europe, la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecas (IFLA) y la Asociación Lectura Fácil (España). En América Latina, se destacan la Asociación Lengua Franca y la Fundación Visibilia (Argentina), Palabras Claras (Colombia) y Puente de Letras (Chile). Todas ellas respaldan directrices que fijan estándares claros para una redacción accesible.

Adaptar un texto según los principios de lectura fácil implica intervenciones que combinan lo lingüístico con lo visual: reformular oraciones complejas en frases más breves, evitar el uso de jergas o explicarlas con claridad cuando no pueden omitirse, y organizar la información con títulos jerarquizados y listas que orienten al lector.

La inclusión de ejemplos concretos y apoyos visuales —como pictogramas o diagramas— contribuye a anclar los conceptos en la experiencia cotidiana.

El uso de lectura fácil no se limita al ámbito administrativo. Esta estrategia ha demostrado ser eficaz también en documentos jurídicos, materiales educativos y campañas institucionales. Su implementación no solo mejora la comprensión, sino que refuerza la transparencia y fortalece el vínculo entre las instituciones y la ciudadanía. Una redacción comprensible no solo informa: genera confianza.

Más que un recurso complementario, la lectura fácil representa una política de inclusión. Integrarla en los procesos de comunicación institucional permite avanzar hacia una administración más abierta y democrática. En contextos sociales diversos, donde los niveles de comprensión son heterogéneos, garantizar que todas las personas puedan entender los documentos públicos no es una concesión: es un acto de justicia comunicativa.

2.4. Problemas de usabilidad en textos administrativos

La usabilidad de los textos administrativos incide en el acceso a la información pública. Cuando un documento es comprensible, no solo transmite datos: habilita derechos. Sin embargo, en la práctica, muchas personas enfrentan barreras que dificultan la lectura de textos clave para su participación en la vida cívica. Algunas de estas barreras son lingüísticas; otras, estructurales o visuales.

Uno de los obstáculos más frecuentes es la presencia de jerga técnica. La saturación de terminología especia-

lizada excluye a quienes no están familiarizados con el campo administrativo. Según la teoría de la legibilidad de Gunning, la densidad del vocabulario —por el uso reiterado de palabras técnicas y polisilábicas— afecta negativamente la experiencia lectora. Esta dificultad no solo genera confusión, sino que puede impedir la comprensión de normativas básicas, lo que a su vez limita el ejercicio efectivo de los derechos (González, 2025, p. 8).

A esto se suma la complejidad gramatical. Frases extensas, estructuras con múltiples subordinadas o el uso sistemático de la voz pasiva aumentan la carga cognitiva y ralentizan la lectura. Como advierten Kintsch y Van Dijk, la sintaxis influye en el procesamiento de la información. Redactar con claridad requiere, en muchos casos, optar por frases simples, oraciones breves y verbos activos, en lugar de sustantivos abstractos.

La coherencia y la cohesión textuales también son fundamentales. Un documento puede estar redactado correctamente, y sin embargo, ser difícil de seguir si las ideas no están organizadas de manera lógica. La ausencia de conectores adecuados, la reiteración de términos sin criterio funcional o el salto abrupto entre temas producen ambigüedad y entorpecen la comprensión. Montseny (2021, párr. 17) sostiene que los textos bien cohesionados no solo facilitan la comprensión, sino que también favorecen la retención de los contenidos.

La organización del contenido influye tanto como la elección de las palabras. Documentos sin jerarquía visual, con párrafos extensos o sin divisiones claras, se perciben como inaccesibles desde el primer vistazo. Una estructura con títulos informativos, subtítulos

funcionales, párrafos bien delimitados y recursos como listas o cuadros mejora la navegabilidad y reduce la sensación de saturación. Este tipo de presentación permite anticipar el recorrido del texto y aligera el esfuerzo cognitivo.

Desde la psicología cognitiva, John Sweller sostiene que la carga mental se incrementa cuando un texto exige procesar demasiada información simultáneamente. Cuando el contenido está desordenado, el lenguaje es opaco o la diagramación no colabora, la carga extrínseca se intensifica y aumenta la probabilidad de abandono (Andrade-Lotero, 2012, p. 77).

A este conjunto de dificultades se suma un aspecto poco discutido: la motivación del lector. Si el texto no acompaña, si la lectura se percibe como ardua o poco estimulante, es esperable que muchas personas dejen de intentarlo. Mayer, citado por Andrade-Lotero (2012, p. 77), propone incorporar estrategias que capten la atención y reduzcan el rechazo: introducciones claras, preguntas retóricas, ejemplos cotidianos, títulos que orienten la lectura. Estas técnicas, aunque simples, pueden renovar el interés y mejorar la experiencia del lector.

En conjunto, los problemas de usabilidad —desde el uso de jerga hasta la falta de estructura visual— explican por qué muchos documentos administrativos resultan inaccesibles. No se trata únicamente de mejorar la redacción, sino de repensar integralmente el diseño del mensaje. Claridad, cohesión, organización y estímulo deben funcionar como componentes articulados para garantizar una comunicación pública efectiva, inclusiva y legítima.

3. Fundamentos teóricos

3.1. Teoría de la legibilidad

La legibilidad influye de forma directa en la comprensión de un texto. En el ámbito de la redacción administrativa, no se trata solo de una cuestión estilística, sino de una condición de accesibilidad. Un texto difícil de leer no cumple con su función comunicativa, sobre todo cuando está destinado a regular trámites, derechos u obligaciones.

Uno de los enfoques más influyentes en este campo es el de Robert Gunning (1952), quien propuso que la complejidad del vocabulario y la estructura sintáctica determinan, en gran medida, el nivel de comprensión de un texto. Para evaluar este grado de dificultad, diseñó el índice Fog, una fórmula que estima los años de escolaridad necesarios para leer un texto sin esfuerzo. El cálculo se basa en la proporción de palabras polisilábicas (de tres o más sílabas) y en la longitud media de las oraciones. Cuanto más alto es el resultado, mayor es la complejidad del texto.

Este índice permite analizar documentos administrativos, que con frecuencia alcanzan niveles de niebla elevados. Muchos de estos textos exigen una competencia lectora que no corresponde al perfil real de la población destinataria. Cuando una instrucción, una resolución o una notificación están redactadas con estructuras densas o vocabulario técnico, se produce una barrera que limita el acceso a la información.

Para mejorar la legibilidad, existen intervenciones sencillas pero eficaces: acortar las oraciones, reducir el número de palabras técnicas, organizar el contenido

con criterios de coherencia y progresión temática, y preferir estructuras sintácticas simples. Tal como indica González (2025, p. 8), estas estrategias no implican perder precisión ni validez jurídica, sino favorecer la inteligibilidad del mensaje.

Trabajar sobre la legibilidad permite ampliar el alcance de los textos públicos. Las personas con bajo nivel de alfabetización, con dificultades cognitivas o con un dominio limitado del idioma oficial acceden con mayor facilidad a los contenidos cuando los textos están redactados con claridad. La legibilidad no es solo una cuestión técnica, sino una herramienta efectiva para reducir desigualdades y garantizar el derecho a la información pública en condiciones de equidad.

3.2. Teoría de la comprensión de textos

Comprender un texto no se limita a decodificar palabras. Es un proceso cognitivo complejo que implica una interacción activa entre la información nueva y los conocimientos previos del lector. Según la teoría desarrollada por Kintsch y Van Dijk, la construcción de sentido ocurre cuando el lector logra integrar lo leído con los esquemas mentales que ya posee. Cuando esa conexión no se produce, el texto se vuelve opaco o incomprensible (Neyra, 2009, p. 125).

Desde esta perspectiva, son fundamentales la coherencia y la cohesión. La coherencia refiere al orden lógico y progresivo de las ideas. Permite que el texto tenga un sentido global y que el lector pueda seguir el desarrollo argumentativo sin interrupciones ni vacíos conceptuales. Cuando este principio falla, se incrementa el

esfuerzo inferencial, lo que suele generar confusión más que comprensión.

La cohesión, en cambio, se relaciona con los recursos lingüísticos que enlazan esas ideas. Conectores lógicos, repeticiones de términos clave, referencias internas, pronombres, sinónimos y marcadores discursivos funcionan como puentes entre frases y párrafos. Una cohesión bien construida orienta la lectura; su ausencia, en cambio, aumenta la carga cognitiva al exigir mayores esfuerzos para reconstruir las relaciones entre las partes (Sierra, 2024, p. 708).

A estos aspectos se suma la dimensión visual del texto. La segmentación clara en párrafos, el uso de títulos jerarquizados y subtítulos informativos, junto con la inclusión de introducciones o resúmenes, ofrece al lector puntos de referencia que facilitan la navegación textual. Cuando estos apoyos no están presentes, se incrementa el riesgo de malentendidos o de abandono del texto por fatiga o desinterés.

Aplicar estos principios al diseño de documentos administrativos no responde a una exigencia estilística, sino funcional. Un texto redactado con coherencia, cohesión y estructura clara no solo mejora la comprensión, sino que reduce errores, agiliza los trámites y optimiza el trabajo institucional.

3.3. Teoría de la accesibilidad cognitiva

La accesibilidad cognitiva desempeña un papel clave en los procesos de inclusión comunicativa. Este concepto refiere a la posibilidad de que un texto sea comprendido por personas con distintos niveles de

alfabetización, habilidades cognitivas o dominio del idioma. En términos prácticos, no basta con que la información esté disponible: debe presentarse de forma que pueda ser procesada y comprendida por todos los destinatarios.

La teoría de la carga cognitiva, desarrollada por Sweller, aporta un marco teórico sólido para abordar este desafío. Según esta perspectiva, la comprensión requiere un esfuerzo mental que puede dividirse en tres tipos de carga: la intrínseca, vinculada a la complejidad del contenido; la extrínseca, relacionada con la forma de presentación de la información; y la germane, asociada al procesamiento constructivo que conduce al aprendizaje significativo (Cárdenas, 2018, p. 47).

En el ámbito de la redacción administrativa, el objetivo es reducir la carga extrínseca y favorecer una carga germane que permita integrar y retener la información de manera efectiva. Para ello, se aplican estrategias como la segmentación del contenido en bloques breves, la eliminación de redundancias, la jerarquización clara de la información y el uso de apoyos visuales que refuercen los conceptos principales.

Aplicar principios de diseño universal permite que la información sea accesible más allá de las diferencias individuales. La accesibilidad, en este sentido, no se agota en la eliminación de barreras físicas o tecnológicas: también debe contemplar los desafíos cognitivos que obstaculizan la comprensión del texto.

4. Metodologías para simplificar textos

La comprensión lectora depende, en gran medida, del vocabulario que se utiliza. Cuando un texto recurre a términos técnicos o poco frecuentes, muchas personas quedan excluidas de su contenido. Sustituir expresiones especializadas por palabras de uso común amplía el acceso sin comprometer la precisión. Decir “sueldo”, en vez de “remuneración”, o “envío de documentos”, en vez de “remisión documental”, no modifica el fondo del mensaje, pero sí facilita su lectura. Esta es una estrategia simple y eficaz para mejorar la accesibilidad lingüística.

Sin embargo, la claridad no se alcanza solo a través del léxico. La estructura de las frases influye en la comprensión. Las oraciones breves, el uso de la voz activa y la reducción de nominalizaciones ayudan a eliminar ambigüedades. En lugar de redactar “Se ha tomado la decisión de que...”, puede optarse por “La Dirección decide que...”. Esta reformulación no solo acorta el texto, sino que lo vuelve más claro y directo.

También resulta clave la organización del contenido. Un documento bien estructurado —con títulos descriptivos, subtítulos informativos y párrafos claramente diferenciados— facilita la orientación del lector. Las listas y viñetas no son un recurso decorativo: cumplen una función cognitiva que ayuda a segmentar la información y mejorar su retención.

En el caso de textos densos o normativos, los recursos visuales cumplen un rol fundamental. Tablas, gráficos e infografías permiten al lector visualizar relaciones, aligerar la carga cognitiva y reforzar los conceptos más importantes. Estos apoyos son útiles para personas con

dificultades de aprendizaje, bajo nivel de alfabetización o que no dominan plenamente el idioma.

Además de mejorar el contenido, algunas estrategias están orientadas a estimular la participación activa del lector. Las preguntas retóricas, los ejemplos anclados en la vida cotidiana y los resúmenes colocados al inicio o al final del texto mejoran la atención y la comprensión. Estas técnicas, integradas a los principios de lectura fácil, fortalecen la claridad comunicativa y promueven una interacción más fluida entre las instituciones y la ciudadanía.

4.1. Análisis de textos administrativos

El análisis de textos administrativos permitió identificar barreras recurrentes que afectan la comprensión y la usabilidad de los documentos públicos. Entre los principales obstáculos se encuentran el uso excesivo de terminología técnica, estructuras gramaticales complejas, problemas de coherencia y cohesión, organización deficiente del contenido y ausencia de recursos visuales. Estas dificultades comprometen la capacidad del lector para interpretar la información y actuar en consecuencia.

En el estudio realizado en Colombia, se emplearon diversas herramientas de evaluación para medir la comprensión lectora y la percepción ciudadana respecto de la claridad y utilidad de los textos administrativos. Se analizaron variables como la comprensión del contenido, la percepción de claridad, la posibilidad de actuar tras la lectura, la utilidad del mensaje, la precisión de las instrucciones y la ubicación del mensaje principal. Aunque la versión simplificada de

una carta obtuvo mejores resultados en varios indicadores, los márgenes fueron estrechos. Solo el 40,4 % de las personas encuestadas consideró que las instrucciones eran precisas, y apenas el 40,1 % identificó el mensaje principal al inicio del texto.

Desde una perspectiva cuantitativa, se observó un impacto operativo significativo: el uso de un lenguaje más claro redujo en un 20,7 % la probabilidad de que los ciudadanos presentaran solicitudes duplicadas tras recibir la notificación catastral. Este dato no solo evidencia los beneficios comunicativos de una redacción accesible, sino que también muestra su potencial para mejorar la eficiencia institucional.

Los resultados refuerzan la necesidad de avanzar hacia una redacción administrativa más clara, organizada y orientada al usuario. Tal como destaca el Programa de Lenguaje Claro, "hacer que las comunicaciones del sector público sean más simples y estén centradas en los mensajes clave aumentará la comprensión ciudadana y guiará a los ciudadanos hacia el comportamiento deseado" (Cuesta et al., 2019, p.19). En este sentido, la accesibilidad comunicativa es, además de una herramienta de inclusión, un factor esencial para construir confianza institucional y fortalecer la participación ciudadana en los procesos administrativos.

Entre los instrumentos aplicados para evaluar la accesibilidad de los documentos, se utilizó el Índice de Gunning Fog, que estima el nivel de dificultad de lectura a partir de la longitud de las oraciones y la presencia de palabras polisilábicas. Asimismo, se analizaron indicadores de coherencia y cohesión, tomando como referencia el modelo de comprensión textual de Kintsch y

Van Dijk. Se valoraron el uso de conectores lógicos y la progresión temática como condiciones necesarias para una lectura fluida.

Desde la perspectiva de la accesibilidad cognitiva, también resultan relevantes otras métricas vinculadas al ejercicio del derecho a la información pública, como la cantidad de solicitudes presentadas, los tiempos de respuesta institucional, las causas de denegación, la proporción de apelaciones y las resoluciones emitidas por los organismos de control. Publicar estos datos en formatos abiertos permite fomentar la auditoría ciudadana y promover una cultura de transparencia (Fumega, 2023, p. 19).

En conjunto, los hallazgos indican que los textos administrativos requieren una transformación más profunda que la mera revisión superficial de su redacción. Resulta necesario reestructurar los documentos, adoptar un lenguaje más claro, organizar la información en bloques accesibles y utilizar apoyos visuales que orienten la lectura y refuercen los mensajes principales. Solo una intervención integral permitirá construir una comunicación pública accesible, en sintonía con las necesidades de una ciudadanía diversa, activa y con derecho a comprender.

4.2. Accesibilidad cognitiva en textos administrativos

La accesibilidad cognitiva parte de un principio fundamental: reducir la carga mental innecesaria para facilitar la comprensión. Para lograrlo, es clave presentar el contenido de manera clara, estructurada y visualmente ordenada. Dividir los textos en secciones breves, organizar la información en bloques temáticos y acompa-

ñarla con elementos gráficos contribuye a que el lector procese los contenidos sin sentirse abrumado.

Además, la repetición controlada de conceptos clave y la inclusión de ejemplos concretos fortalecen la comprensión y favorecen la retención de la información en la memoria operativa. Según la teoría de la carga cognitiva desarrollada por Sweller, una presentación adecuada del contenido permite eliminar obstáculos formales y potenciar recursos que facilitan el aprendizaje significativo (Cárdenas, 2018, p. 49).

Estos principios no pueden quedar librados al azar. Es necesario que el personal que redacta documentos administrativos cuente con formación específica en estrategias de lenguaje claro y accesibilidad cognitiva. Proveer guías de estilo institucionales, acompañadas de ejemplos reales, es una medida eficaz para orientar la redacción hacia criterios de mayor comprensibilidad.

Incorporar instancias de validación con personas que enfrentan dificultades cognitivas o con especialistas en discapacidad intelectual permite ajustar los textos con mayor sensibilidad. Estas colaboraciones no solo enriquecen el proceso de simplificación, sino que garantizan que los documentos resulten comprensibles para una población más amplia, más allá de quienes están habituados al lenguaje técnico o administrativo.

4.3. Análisis de estrategias de lectura fácil

El estudio de las estrategias de lectura fácil ha permitido clasificar las técnicas aplicadas en textos administrativos en cinco áreas clave: simplificación del vocabulario, reestructuración gramatical, incorporación de

elementos visuales, mejora de la estructura textual y uso de recursos interactivos dirigidos al lector. Estas categorías no solo ordenan el enfoque metodológico, sino que también facilitan el análisis de su impacto en la comprensión.

Para evaluar su efectividad, se llevó a cabo un análisis comparativo entre versiones originales de documentos y sus respectivas adaptaciones. El objetivo fue identificar mejoras en términos de legibilidad, coherencia y accesibilidad (Morales, 2021, p. 74). Los resultados fueron concluyentes: los textos adaptados se comprendieron con mayor facilidad, en especial, entre personas con dificultades lectoras, lo que refuerza el valor de estas herramientas en entornos institucionales.

Varios casos muestran cómo estas mejoras se traducen en beneficios tangibles. La incorporación de gráficos y diagramas facilita la explicación de conceptos complejos, mientras que la segmentación del contenido en bloques breves promueve una lectura más fluida al disminuir la carga cognitiva. Del mismo modo, técnicas como el uso de preguntas retóricas o resúmenes iniciales potencian la retención de la información y estimulan una lectura más activa.

Para que estas estrategias sean sostenibles, es necesario institucionalizar su uso. Establecer estándares claros de lectura fácil, promover el trabajo interdisciplinario entre redactores, diseñadores gráficos y especialistas en accesibilidad, y aplicar mecanismos de evaluación continua sobre la eficacia de los textos son pasos fundamentales.

4.4. Problemas de usabilidad y comprensión

Los problemas de usabilidad en los textos administrativos dificultan que las personas accedan a la información necesaria para ejercer sus derechos o cumplir con sus obligaciones. Entre los obstáculos más frecuentes se encuentran el uso excesivo de jerga técnica, construcciones gramaticales innecesariamente complejas, falta de coherencia en la presentación de ideas, estructuras desorganizadas y ausencia de apoyos visuales que guíen la lectura.

Superar estas dificultades requiere más que una revisión superficial. Es necesario reescribir los documentos eliminando tecnicismos innecesarios, adoptar estructuras sintácticas simples y directas, y reforzar la organización del contenido mediante recursos visuales que orienten la lectura, en especial, en materiales normativos o con alta densidad informativa. La formación del personal redactor en criterios de legibilidad, junto con la elaboración de guías de estilo con ejemplos concretos, contribuye significativamente a este proceso.

Para sostener estos cambios en el tiempo, resulta clave implementar mecanismos de evaluación continua. Verificar de forma periódica si los textos cumplen con los estándares de claridad y accesibilidad no solo eleva la calidad de la comunicación institucional, sino que permite adaptar las estrategias en función de la experiencia real de los usuarios. En este marco, las metodologías de lectura fácil y los principios de accesibilidad cognitiva se consolidan como herramientas valiosas para toda la ciudadanía, al facilitar el acceso equitativo a la información pública.

5. A modo de conclusión

La revisión de los textos administrativos desde la perspectiva de la accesibilidad permitió identificar un conjunto de obstáculos que operan simultáneamente sobre el plano lingüístico, cognitivo y estructural. La acumulación de tecnicismos, las construcciones sintácticas densas y una organización deficiente del contenido no solo comprometen la comprensión lectora, sino que impiden el acceso equitativo a la información pública, sobre todo, entre sectores con menor capital letrado o con dificultades cognitivas.

El análisis evidencia que estas barreras no pueden abordarse de forma aislada. Las estrategias de lenguaje claro, accesibilidad cognitiva y lectura fácil deben ser consideradas como un entramado de intervenciones complementarias que actúan sobre la forma del texto, la presentación de la información y la relación entre instituciones y ciudadanía. Su aplicación mejora la legibilidad, disminuye la carga cognitiva, y habilita una experiencia de lectura más efectiva y autónoma.

En consecuencia, se impone la necesidad de una transformación estructural en la producción de documentos oficiales. No alcanza con ajustes cosméticos: es preciso revisar los modelos de redacción institucional, formar a quienes escriben, establecer criterios normativos de claridad, e institucionalizar procesos de validación con usuarios reales. Incorporar estas prácticas no es un gesto voluntarista: es una decisión técnica, política y ética que define el alcance del derecho a comprender.

La accesibilidad en la redacción administrativa no debe pensarse como un atributo opcional, sino como un indicador de calidad democrática. Solo mediante políticas

públicas que articulen claridad comunicativa, formación interdisciplinaria y evaluación sostenida será posible construir una administración verdaderamente abierta, orientada a las necesidades concretas de una ciudadanía plural.

6. Referencias bibliográficas

- Adaro, M. D., & Díaz, M. F. (2024). Diseño legal para una comunicación clara. En *Lenguaje claro en Iberoamérica. Principios y prácticas*.
- Altamirano, L. (2024). Paratextos en el discurso jurídico: El caso de la Corte Interamericana de Derechos Humanos. En *Lenguaje claro en Iberoamérica. Principios y prácticas*.
- Andrade-Lotero, L. A. (2012, diciembre). Teoría de la carga cognitiva, diseño multimedia y aprendizaje: Un estado del arte. *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación*, 5(10), 75-92.
- Cárdenas, M. P. (2018). Carga cognitiva en la lectura de hipertexto. *Zona Próxima*, 28, 42-56.
- Cuesta, A. M., Reyes, A., & Roseth, B. (2019). The Importance of Clarity: Impacts of Colombia's «Lenguaje Claro» Program on Reducing Administrative Burdens. *IDB Publications*. <https://doi.org/10.18235/0001683>
- Diniz, D., Barbosa, L., & Santos, W. R. dos. (2009). Discapacidad, derechos humanos y justicia. *Sur. Revista Internacional de Direitos Humanos*, 6, 64-77. <https://doi.org/10.1590/S1806-64452009000200004>
- Escudero Henao, L. (2024). Lenguaje claro: Una mirada desde los derechos humanos de las poblaciones vulnerables. En *Lenguaje claro en Iberoamérica. Principios y prácticas*.

- Fumega, S. (2023). *Implementación de la legislación sobre el acceso a la información en América Latina*. Global Data Barometer. <https://datosabiertos.org/wp-content/uploads/2023/07/Informe-AIP-Silvana-Fumega.pdf>
- González, M. A. V. (2025). Legibilidad y lenguaje claro: Medición de la mejora de la producción escrita en L2 a través de la audiodescripción didáctica. *Revista Signos. Estudios de Lingüística*, 58(117), Article 117. <https://doi.org/10.4151/S0718-09342025011701166>
- Graiewski, M. (2024). Lenguaje claro en el derecho de familia. Lectura fácil. En *Lenguaje claro en Iberoamérica. Principios y prácticas*.
- López Román, E. C. (2022). Marco normativo internacional de la accesibilidad digital. *Accesibilidad: Comunicación y educación para todas las personas*.
- Mesa Ruiz, L. (2023). Movimiento de lenguaje claro en la gestión pública. *Escritura Creativa*, 4. <https://portal.amelica.org/ameli/journal/665/6654052009/6654052009>
- Montseny, F. (2021, diciembre 28). *Teorías sobre la comprensión del discurso*. <https://kibbutzpsicologia.com/teorias-sobre-la-comprension-del-discurso/>
- Morales, V. (2021). Herramienta Para Análisis De La Legibilidad Lingüística De Contenido Web en Español Como Apoyo a Procesos De Evaluación De Accesibilidad. *Brazilian Creative Industries Journal*. https://www.academia.edu/88670755/Herramienta_Para_An%C3%A1lisis_De_La_Legibilidad_Ling%C3%BC%C3%ADstica_De_Contenido_Web_en_Espa%C3%B1ol_Como_Apoyo_a_Procesos_De_Evaluaci%C3%B3n_De_Accesibilidad
- Neyra, T. T. (2009). Representaciones mentales: Discusión crítica del modelo de situación de Kintsch. *Onomázein*, 19, 111-138.

- Reaño Sanchez, W. (2020). *La simbiosis de la comunicación gubernamental y las políticas públicas*. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/8064>
- Robaina, C., & Francisco, I. (2022). *Texto y accesibilidad cognitiva. Un protocolo de actuación para la adaptación de textos de tipología jurídico-administrativa al método de Lectura Fácil*. <https://accedacris.ulpgc.es/jspui/handle/10553/117352>
- Sierra, M. E. (2024). La estructura y el diseño de las resoluciones jurisdiccionales. En *Lenguaje claro en Iberoamérica. Principios y prácticas*.

5

Cómo salir del laberinto

Lenguaje claro: entre la inclusión comunicacional y el fortalecimiento democrático

Por Valeria Colella

Resumen

Este trabajo analiza el papel del lenguaje claro como instrumento para transformar la comunicación institucional en América Latina. Partiendo de un diagnóstico sobre los límites históricos de la escritura administrativa —marcada por el tecnicismo, la opacidad y el formalismo burocrático—, se propone una perspectiva multidimensional que vincula la claridad comunicativa con el ejercicio efectivo de derechos, la transparencia y la legitimidad democrática. A lo largo del texto se abordan los desafíos éticos y técnicos de incorporar tecnologías como la inteligencia artificial, la necesidad de formación transversal en lenguaje claro y la importancia de establecer mecanismos de evaluación participativa desde la experiencia ciudadana. El enfoque combina dimensiones jurídicas, comunicacionales, tecnológicas y pedagógicas, y subraya la urgencia de institucionalizar la claridad como principio rector de las políticas públicas. La claridad, entendida no como una estrategia superficial, sino como un acto político de inclusión, redefine el vínculo entre el Estado y la ciudadanía.

Palabras clave: lenguaje claro, comunicación institucional, derecho a comprender, accesibilidad, escritura administrativa, ciudadanía, políticas públicas

1. Introducción

En las últimas décadas, el lenguaje claro ha dejado de ser una técnica de redacción para convertirse en una expresión del derecho a comprender. Cuando las instituciones públicas lo adoptan, no solo optimizan sus mensajes. Lejos de ser una mera lista de tecnicismos, este enfoque revela la dimensión política de todo acto comunicativo, en especial en contextos donde el lenguaje ha operado más como barrera que como puente. Como señalan Garcés Flórez y Rojas Arturo (2021, p. 17), la claridad en la comunicación pública no se limita a mejorar la eficiencia administrativa, sino que constituye una herramienta para fortalecer la participación, sobre todo en espacios de control social y veedor ciudadano, donde la comprensión es indispensable.

Desde esta perspectiva, el lenguaje claro puede entenderse como una forma de cuidado de lo público. Priorizar la transparencia y el acceso equitativo a la información implica modificar las dinámicas tradicionales entre el Estado y la ciudadanía. Así lo analizan Bejarano Bejarano y Bernal Chávez (2021, p. 202), al mostrar cómo el lenguaje institucional ha funcionado en Colombia como tecnología de gobierno. Frente a ese legado, el lenguaje claro propone una reconversión: de instrumento de control a herramienta de inclusión.

La discusión se amplía al considerar los distintos modos en que se produce la exclusión. Jiménez Reyes y Herrera Monge (2023, p. 9) advierten que garantizar la accesibilidad para personas con discapacidad no se resuelve con claridad textual, sino que requiere estrategias que contemplen formatos, soportes y canales diversos. Esta mirada refuerza la idea de que el lenguaje claro

no puede reducirse a una lista de recomendaciones gramaticales, sino que debe inscribirse en un ecosistema comunicativo que articule lo lingüístico, lo técnico y lo ético.

2. Comunicación institucional: límites tradicionales y nuevas exigencias

Durante décadas, la escritura institucional funcionó como un monólogo formalista, más orientado a cumplir requisitos normativos que a establecer un diálogo real con la ciudadanía. Esta tradición burocrática, heredera de prácticas centenarias, convirtió al lenguaje en un instrumento de validación administrativa antes que en una herramienta de interacción social. El resultado fue un sistema comunicativo que reproduce dinámicas de exclusión, donde tecnicismos inaccesibles y estructuras rígidas refuerzan las jerarquías simbólicas entre el Estado y quienes lo habitan.

Como advierte Amadeo (2016, p.164), este modelo se organiza en torno a las necesidades de los organismos emisores. La escritura institucional opera como un ejercicio de autoridad textual. El tono solemne y la complejidad lingüística se presentan como signos de legitimidad, aunque fracasen como vehículos de comprensión.

Hoy, este modelo enfrenta una crisis profunda. La revolución digital, la expansión de canales y la creciente diversidad de públicos obligan a repensar cómo se comunica el Estado. No se trata solo de adoptar tecnologías nuevas: el desafío es reubicar el lenguaje en el centro de una democracia más inclusiva.

En esta línea, Marazzato Sparano (2024, p. 196) propone concebir el lenguaje claro como un proceso transversal, presente en todas las etapas de las políticas públicas, desde el diseño hasta la evaluación. Esta mirada invita a revisar toda la cadena de producción comunicativa, es decir, ¿para quién escribimos?, ¿con qué propósito?, ¿qué formatos y canales son realmente accesibles?

El enfoque centrado en el usuario, heredado del diseño de servicios y la experiencia digital, demanda que la comunicación institucional abandone su perspectiva autorreferencial y se sitúe en los zapatos del destinatario. Los mensajes públicos deben ser funcionales, contextualizados y orientados a la acción; no para quedar archivados, sino para habilitar derechos y acompañar la vida cotidiana de la ciudadanía.

3. Diseño, accesibilidad y multiformato en la comunicación pública

El lenguaje claro, entendido como política pública inclusiva, no se limita a simplificar los textos. Para ser efectivo, debe articularse con principios de diseño accesible, comunicación multimodal y adaptación cultural, en especial, en contextos marcados por la diversidad de capacidades, trayectorias educativas y contextos sociolingüísticos. Pensar con claridad implica considerar de manera simultánea la comprensión cognitiva, la percepción sensorial y la adecuación cultural, tres dimensiones que inciden en la recepción de los mensajes públicos.

La comunicación institucional debe responder a una diversidad de realidades: diferencias generacionales

en el uso de tecnología, variaciones en capacidades funcionales y matices culturales en la interpretación de los mensajes. Este panorama exige soluciones que exceden el plano lingüístico. Es necesario repensar la arquitectura de la información pública: su disposición visual, el uso de recursos gráficos e icónicos, la adaptación a formatos alternativos como la lengua de señas o la audiodescripción, y la adecuación a distintos niveles de alfabetización (Adaro & Díaz, 2024, p. 8).

El diseño universal ofrece un marco valioso al proponer que los mensajes sean accesibles desde su origen, sin depender de ajustes posteriores. Esto se traduce en decisiones concretas: estructuras informativas jerarquizadas, gráficos que complementan el texto, navegación intuitiva y soportes adecuados a distintas formas de interacción con la información.

A pesar de estos avances, persisten resistencias. Como advierten Poblete y Fuenzalida González (2018, p. 134), en sectores como el poder judicial aún operan tradiciones discursivas que funcionan como barreras simbólicas. Superarlas requiere una transformación de fondo: no basta con reescribir los contenidos, es necesario repensar los formatos, los soportes y los canales a través de los cuales el Estado se comunica con una ciudadanía plural. El cambio no es técnico, sino cultural, pues implica abandonar una lógica centrada en la auto-legitimación institucional y adoptar una que coloque la comprensión efectiva como eje de toda práctica democrática.

4. Tecnología e inteligencia artificial: oportunidades y desafíos éticos

La incorporación de la inteligencia artificial (IA) en los procesos comunicativos del Estado marca un punto de inflexión. En el campo del lenguaje claro, los sistemas generativos ofrecen posibilidades inéditas, dado que pueden producir versiones simplificadas de textos legales, adaptar contenidos a distintos niveles de alfabetización, generar formatos accesibles y traducir información a lenguas originarias.

Sin embargo, como advierte Colombo (2024, p. 84), este potencial conlleva riesgos que no deben ignorarse. Los algoritmos pueden reproducir sesgos lingüísticos y culturales presentes en sus datos de entrenamiento, producir textos ambiguos o técnicamente inexactos y operar como cajas negras, donde los criterios aplicados resultan opacos incluso para sus desarrolladores. Estas dificultades se tornan críticas cuando la comunicación involucra derechos, trámites sensibles o precisión normativa, como ocurre en notificaciones, guías sanitarias o prestaciones sociales.

Por eso, la IA debe entenderse como una herramienta que requiere supervisión humana. Su implementación responsable exige, al menos, cuatro garantías básicas: (1) transparencia sobre los modelos y datos empleados, (2) auditorías de equidad algorítmica, (3) resguardo estricto de los datos personales, y (4) revisión por especialistas en comunicación pública antes de su divulgación. Como señalan Robles et al. (2024, p. 7), la transformación digital del Estado debe sostenerse sobre una triple base: innovación tecnológica, formación crítica del

funcionariado y evaluación del impacto en la comprensión ciudadana.

La paradoja de estas tecnologías es evidente, dado que pueden democratizar el acceso a la información o, si se aplican sin perspectiva de derechos, convertirse en nuevas barreras. Su desarrollo debe estar guiado por una premisa clara: la IA, al servicio del lenguaje claro, debe ampliar —nunca restringir— el derecho a comprender. Esto implica rechazar automatismos acríticos y asegurar que cada herramienta potencie, y no sustituya, las capacidades humanas de empatía, contextualización y criterio ético que sustentan una comunicación pública inclusiva.

5. Obstáculos para la escritura institucional

Como se dijo, la escritura institucional en América Latina arrastra un problema histórico, pues su opacidad persistente convierte lo que debería ser un puente de comunicación en una barrera de exclusión. Aunque se han logrado avances en transparencia y digitalización, las prácticas burocráticas heredadas priorizan el formalismo por encima de la utilidad, el tecnicismo sobre la claridad y la validación interna por encima del vínculo con la ciudadanía. Esto se agrava cuando el lenguaje jurídico no mediado domina los textos clave —resoluciones, notificaciones tributarias, disposiciones normativas— con fórmulas arcaicas, citas legales sin explicación y estructuras que sepultan lo importante bajo capas de ritualismo administrativo.

El diseño de los documentos públicos refuerza este problema. Predominan los bloques extensos de texto,

sin jerarquías ni ayudas visuales. La disposición no solo ignora principios básicos de accesibilidad cognitiva y visual, sino que contradice por completo los hábitos actuales de lectura, en especial, en dispositivos móviles. La arquitectura textual impide localizar rápidamente la información clave. A ello, se suman prácticas como el uso de siglas sin desarrollar y una puntuación inadecuada, que convierten la lectura en una tarea de desciframiento.

Las consecuencias exceden lo comunicativo. Una redacción opaca compromete el funcionamiento institucional y vulnera derechos fundamentales. Las notificaciones mal redactadas derivan en trámites fallidos, plazos vencidos y un aumento innecesario en los canales de atención. Como advierten Garcés Flórez y Rojas Arturo (2021, p. 19), el derecho de acceso a la información se ve afectado cuando los textos públicos resultan ininteligibles para sus destinatarios. En el ámbito judicial, la gravedad se acentúa: sentencias escritas en lenguaje inaccesible consolidan una justicia reservada para especialistas y debilitan la confianza en sistemas ya atravesados por desigualdades (Poblete y Fuenzalida González, 2018, p. 132).

Pese a este diagnóstico, muchas instituciones mantienen una fuerte resistencia al cambio. A pesar de iniciativas —como el programa argentino de Justicia en Lenguaje Claro— persisten mitos difíciles de desmontar: como, por ejemplo, sostener que la complejidad asegura rigor técnico, que la simplificación compromete la precisión, o que cambiar implica perder autoridad. A estos obstáculos culturales, se suma la falta de formación en comunicación pública y la ausencia de marcos institucionales que promuevan estándares compartidos

de claridad, como sí ocurre en países como Uruguay (Barnech Cuervo, 2024, p. 7).

Superar estos desafíos requiere una transformación profunda. No alcanza con manuales de estilo, sino que hace falta una revolución formativa que enseñe a escribir pensando en los destinatarios reales. Por lo tanto, es imprescindible incorporar criterios de diseño centrado en las personas, que aseguren la accesibilidad visual y cognitiva de los textos. Y, sobre todo, es necesario establecer mecanismos de evaluación que no se limiten a verificar si un mensaje fue emitido, sino si fue comprendido. Cuando el Estado logra hablar con claridad, no pierde autoridad técnica, sino que gana legitimidad democrática y cumple, de forma tangible, con su mandato de servicio.

6. Fundamentos para una escritura inclusiva y clara

La escritura inclusiva y clara se sostiene en tres principios que se articulan entre sí: brevedad, claridad y concisión. La brevedad implica eliminar fórmulas redundantes, arcaísmos y tecnicismos innecesarios sin perder precisión jurídica. La claridad se construye con una estructura lógica, frases bien articuladas, puntuación eficaz y jerarquía visual que oriente al lector, en especial, en soportes digitales. La concisión exige seleccionar lo esencial según el propósito comunicativo y el perfil del público.

Montolío y Tascón (2020, p. 131) destacan que este derecho debe guiar no solo la redacción, sino también todo el proceso de producción y validación de los textos

públicos, junto con las estrategias que acompañan su uso por parte de la ciudadanía. Un eje clave es el reconocimiento de la heterogeneidad de los destinatarios. La idea de un público homogéneo ha sido desmentida por la práctica, pues las instituciones deben dialogar con comunidades multilingües, con trayectorias dispares de escolarización y distintas formas de vincularse con lo administrativo. Este diagnóstico exige segmentar la comunicación, adaptar registros, diversificar formatos y desplegar recursos complementarios —como lectura fácil, lengua de señas, audiodescripciones, visualizaciones o pictogramas— que amplíen el acceso más allá del texto escrito.

Esta sensibilidad hacia las desigualdades cobra especial relevancia en el entorno digital, donde la eficacia de un mensaje depende también del diseño de las interfaces, la navegación y la accesibilidad tecnológica.

Para que estos lineamientos no queden en el plano de las buenas intenciones, deben institucionalizarse. Esto implica capacitar de forma continua a los equipos técnicos y jurídicos, incorporar criterios de claridad en la redacción normativa, rediseñar documentos base, validar lingüísticamente los textos y establecer indicadores que midan la comprensibilidad como parte de la calidad institucional.

El lenguaje claro no solo se limita al plano lingüístico, sino que también articula dimensiones éticas, jurídicas, organizacionales y tecnológicas. Implementarlo de forma sostenida es una condición necesaria para que la comunicación pública deje de funcionar como barrera y empiece a operar como puente hacia los derechos, la participación y la confianza en las instituciones.

7. Soluciones interdisciplinarias y tecnológicas

Avanzar hacia una comunicación pública efectiva exige dejar atrás la mirada que reduce la claridad a una mera corrección lingüística. Como plantea Marazzato Sparano (2024, p. 194), el lenguaje claro debe entenderse como un proceso dinámico, fortalecido por su articulación con el diseño accesible y las tecnologías emergentes. Esta visión interdisciplinaria abre nuevas posibilidades para responder a las demandas comunicativas de una ciudadanía cada vez más heterogénea.

En este contexto, las herramientas digitales demuestran su potencial como aliadas estratégicas. Editores con asistencia de inteligencia artificial permiten detectar estructuras complejas, sugerir reformulaciones más comprensibles y ajustar el tono según distintos perfiles de destinatarios. Corvalán y Ferre (2024, p. 80) advierten que estas tecnologías, útiles en ámbitos como el jurídico, requieren marcos éticos sólidos y capacitación especializada para su uso responsable.

La expansión de tecnologías inclusivas también amplía el acceso a la información pública. Soluciones como lectores de pantalla, navegación asistida y diseños que aplican principios de accesibilidad —jerarquías visuales claras, contraste adecuado, textos alternativos— han transformado la experiencia de personas con discapacidad visual o dificultades de lectura. Pistola (2022, p. 82) subraya que estas adaptaciones no son complementarias, sino condiciones mínimas para que la digitalización no profundice las desigualdades existentes.

En el ámbito local, la estrategia de digitalización del Gobierno de Buenos Aires, estudiada por Robles et al. (2024), articuló accesibilidad universal, adaptación del

lenguaje a entornos digitales y capacitación en comunicación clara. Esta propuesta permitió mejorar la interacción entre administración y ciudadanía, sobre todo, en servicios y trámites en línea.

En el plano regional, Centurión Olguín y Retegui (2024, p. 393) documentan cómo distintos países iberoamericanos institucionalizan el lenguaje claro mediante unidades técnicas, manuales de estilo y normativas que exigen una redacción comprensible. Estas experiencias muestran que la claridad no es un ideal lejano, sino un horizonte alcanzable cuando se trabaja de forma interdisciplinaria y sostenida.

La integración estratégica de inteligencia artificial, diseño universal y comunicación pública no es solo una mejora técnica, sino que representa una oportunidad concreta para redefinir el vínculo entre Estado y ciudadanía. Aplicadas con ética y perspectiva de derechos, estas herramientas permiten construir una administración más clara, cercana y eficaz, capaz de hablar con todos sin excluir a nadie.

8. Propuesta de lineamientos para una escritura ciudadana

La construcción de una comunicación pública clara y accesible no es solo un ejercicio de buena redacción, sino también un compromiso ético fundamental del Estado con sus ciudadanos. Cuando las instituciones escriben para ser comprendidas, reconocen a las personas como interlocutores válidos, con derecho a entender, cuestionar y participar en los asuntos que afectan sus vidas. Este cambio de perspectiva trans-

forma el lenguaje claro de una técnica lingüística en una auténtica política de inclusión democrática.

8.1. Poner a las personas en el centro de la comunicación

El primer paso hacia una escritura ciudadana es diseñar mensajes a partir de las necesidades concretas de quienes los recibirán. Esto implica abandonar la lógica burocrática —centrada en formatos rígidos y lenguaje especializado— y adoptar un enfoque orientado a la comprensión y la utilidad práctica. Como señala Schamidt (2023, p. 10), no todos los textos cumplen la misma función, por ejemplo, una resolución técnica destinada a profesionales requiere un tratamiento distinto al de una convocatoria abierta.

Este cambio demanda que las instituciones desarrollen una sensibilidad genuina hacia la diversidad de sus públicos, considerando sus saberes previos, trayectorias culturales y modos de acceder a la información. Ya no se trata de escribir para un “ciudadano promedio” abstracto, sino para personas reales con necesidades concretas, para quienes un formulario incomprensible puede significar la pérdida de un derecho o la imposibilidad de completar un trámite esencial.

8.2. Construir textos que guíen en lugar de confundir

La estructura de los documentos administrativos incide en la comprensión. En un contexto donde gran parte de la ciudadanía accede a la información a través de dispositivos móviles, los textos deben permitir una lectura rápida y focalizada. Para lograrlo, conviene emplear títulos informativos que anticipen el contenido —por

ejemplo, “Documentos necesarios para el subsidio” en lugar de “Consideraciones”—, párrafos breves con una sola idea principal y llamados a la acción claramente señalados.

La presentación visual tampoco es secundaria. Recursos como negritas para destacar plazos o recuadros para señalar datos críticos pueden marcar la diferencia entre un trámite completado y uno fallido. Estas decisiones no reducen el contenido, lo hacen utilizable.

8.3. Tecnología con rostro humano

Las herramientas digitales abren oportunidades decisivas para mejorar la comunicación pública. Hay editores que sugieren expresiones más claras, sistemas que generan versiones accesibles para personas con discapacidad, asistentes que adaptan el contenido según perfiles de lectura. Pero, como señalan Corvalán y Ferre (2024, p. 72), la tecnología debe potenciar la inteligencia humana, no sustituirla.

Cada innovación debe evaluarse con criterios éticos para determinar si respeta la precisión jurídica, protege los datos personales e incluye a quienes enfrentan barreras digitales. Automatizar no puede ser una excusa para dejar de escuchar. La eficiencia solo es legítima si no sacrifica el vínculo con la ciudadanía.

8.4. Escuchar para mejorar

La verdadera prueba de calidad de un documento público ocurre cuando llega a quienes debe servir. Por eso, es clave establecer mecanismos que evalúen no solo si la información fue enviada, sino también si

logró ser comprendida. Encuestas, análisis de consultas frecuentes y talleres con usuarios —como los implementados con éxito en distintos países— ofrecen pistas concretas para mejorar de forma sostenida.

Como plantea Schamidt (2023, p. 14), en un contexto marcado por la desconfianza institucional, escribir con claridad fortalece el vínculo con la ciudadanía: “La relación supera un nuevo escalón al sentir un trato más cercano, más empático, sin distancias que acortar para comprender lo que la institución quiere comunicar”. Un Estado que escribe para ser entendido demuestra respeto y refuerza su legitimidad democrática.

9. El lenguaje como acto democrático

9.1. Diseñar según el lector

Diseñar mensajes centrados en el usuario nace del reconocimiento de la diversidad real de los públicos que interactúan con la administración. No basta con aplicar técnicas de redacción, sino que es necesario considerar conocimientos previos, necesidades específicas, contextos culturales y modos de acceso a la información. Esta mirada abandona la ficción del receptor genérico y trabaja con perfiles concretos, cada uno con sus propias capacidades interpretativas y expectativas comunicativas.

La evidencia muestra que la pretensión de universalidad en los textos administrativos es contraproducente. La segmentación de audiencias y la adaptación de contenidos según el nivel de especialización se vuelven indispensables. Mientras ciertos documentos técnicos

pueden dirigirse a públicos con formación específica, las comunicaciones generales exigen un tratamiento distinto: lenguaje accesible, apoyos visuales, versiones resumidas y explicaciones contextualizadas.

Esta transformación requiere que las instituciones desarrollen competencias en diseño comunicacional. El lenguaje administrativo debe dejar de concebirse como un código interno para convertirse en un puente de diálogo. Esto implica cuidar no solo el contenido normativo, sino también la organización lógica de la información, la jerarquización visual y la adecuación a distintos niveles de alfabetización digital.

Un principio clave de este enfoque es invertir el supuesto según el cual los ciudadanos deben adaptarse a los códigos institucionales. Es la administración la que debe adoptar una ética de la comprensibilidad, basada en el esfuerzo por explicitar, facilitar y verificar la recepción adecuada de sus mensajes. Las consecuencias de una comunicación fallida no son menores, pues van desde el desconocimiento de derechos hasta el colapso de los canales de atención por consultas evitables.

Construir un modelo comunicativo efectivo exige integrar los principios del diseño universal con estrategias de inclusión lingüística. Versiones en lenguaje claro, formatos alternativos y sistemas de asistencia digital no son recursos complementarios, sino condiciones para garantizar el acceso equitativo a la información pública.

Este planteo implica más que un cambio metodológico: representa una transformación cultural profunda. El documento deja de ser un fin en sí mismo para convertirse en un servicio comprensible y útil. En esta pers-

pectiva, la claridad no es un adorno estilístico, sino un principio rector del Estado democrático, donde la transparencia comunicativa sostiene su legitimidad.

9.2. Adoptar una estructura textual accesible y jerarquizada

En la comunicación institucional, en especial, en los documentos oficiales, la organización del contenido no es un aspecto decorativo: constituye un componente central del sentido. La disposición de la información incide en la posibilidad de que el mensaje sea comprendido. Si un texto normativo o informativo no logra transmitir su contenido con claridad, pierde eficacia, sobre todo cuando se dirige a públicos diversos con distintos niveles de familiaridad con el lenguaje administrativo. Por eso, construir una estructura accesible y jerarquizada no es solo una buena práctica: es una exigencia ética en la gestión pública.

La arquitectura textual debe funcionar como guía, pues debe anticipar las necesidades informativas del lector y facilitar su navegación por el contenido. Como explica López (2024, p. 545), esto supone desarrollar textos con coherencia visual y semántica, que permitan la lectura escaneable —aquella que no requiere seguir una secuencia lineal—, mediante señales claras que orienten la búsqueda.

Los títulos y subtítulos desempeñan un papel clave. Expresiones genéricas como “Disposiciones” o “Fundamentos” son menos efectivas que denominaciones específicas como “Requisitos para solicitar la prestación” o “Plazo máximo de resolución”. Esta precisión reduce

la ambigüedad interpretativa y optimiza el tiempo de lectura.

Párrafos breves, centrados en una idea central, y una disposición clara de las unidades de información contribuyen a reducir la carga cognitiva. Este principio cobra especial importancia en textos administrativos, que suelen presentar estructuras complejas y proposiciones encadenadas.

Los documentos mejoran su operatividad cuando incorporan instrucciones directas como "Descargue el formulario en el siguiente enlace" o "Presente la documentación antes del 15 de marzo". Estas formulaciones vinculan la información con la acción requerida y minimizan errores en procedimientos con consecuencias jurídicas.

El uso de recursos tipográficos —como negritas o recuadros— permite destacar plazos, requisitos o advertencias, y focaliza la atención del lector en los elementos clave.

Estas estrategias no solo mejoran la experiencia del ciudadano, sino que también optimizan los procesos administrativos: reducen las consultas repetidas, los trámites mal formulados y los recursos por errores. En un contexto donde la interacción con la administración se da, sobre todo, a través de dispositivos móviles, el diseño de documentos adaptados a la lectura digital —flexibles, jerarquizados y navegables— resulta indispensable.

Implementar estos criterios no implica simplificar el contenido ni sacrificar su precisión técnica, sino estructurarlo de forma que pueda ser comprendido y utilizado. Un texto bien organizado se convierte en una

herramienta de gestión más eficiente, y en un puente efectivo entre el Estado y quienes deben acceder a la información pública.

9.3. Establecer protocolos institucionales de lenguaje claro

La adopción del lenguaje claro en las instituciones públicas no puede limitarse a declaraciones de principios o iniciativas puntuales. Para transformar de manera duradera la calidad de los documentos administrativos, es necesario incorporar este enfoque de forma sistemática, normativa y transversal en todos los niveles de producción textual.

El primer paso consiste en elaborar instrumentos regulatorios y guías prácticas que definan parámetros concretos para la redacción de documentos oficiales. Estos materiales —aplicables a resoluciones, notificaciones, formularios y otros textos— deben ofrecer orientaciones precisas sobre estructura, terminología, secuencia de la información y criterios de accesibilidad. Su eficacia depende del nivel de concreción y del carácter vinculante dentro de la organización.

No obstante, disponer de normativas y manuales no basta. Es indispensable implementar procesos de revisión lingüística rigurosos para los textos de mayor impacto. Esta revisión debe abordarse desde una perspectiva interdisciplinaria que combine el conocimiento jurídico con la especialización comunicacional, a fin de garantizar que los documentos respeten tanto las exigencias normativas como los principios de claridad.

Un avance relevante en esta línea lo representan los procesos de validación con usuarios reales. Estas pruebas de usabilidad textual —que incluyen ejercicios de lectura y comprensión con personas pertenecientes al público objetivo— permiten detectar dificultades que suelen pasar inadvertidas en las revisiones internas, y convierten al lenguaje claro en una verdadera herramienta de inclusión.

Otro componente estratégico es la estandarización de los documentos de uso frecuente. Diseñar modelos unificados —adaptables a cada organismo— para resoluciones, notificaciones o formularios contribuye a reforzar la coherencia institucional y a reducir los errores derivados de interpretaciones ambiguas.

Las experiencias más exitosas en la región muestran que la implementación efectiva del lenguaje claro requiere el compromiso de todas las áreas involucradas en la producción documental. Esto implica desarrollar programas de formación continua, campañas de sensibilización sobre los beneficios de la comunicación accesible y mecanismos de monitoreo que permitan evaluar avances y realizar ajustes.

Institucionalizar el lenguaje claro no significa empobrecer la expresión, sino fortalecer la legitimidad de las instituciones, fomentar la confianza ciudadana y garantizar el ejercicio efectivo de derechos. Cuando el lenguaje deja de funcionar como obstáculo y se convierte en puente, la administración pública avanza hacia un modelo más democrático, eficiente y próximo a las personas a las que se dirige.

9.4. *Capacitar a equipos técnicos y operativos*

Mejorar la comunicación pública no depende solo de contar con normativas o manuales de estilo: requiere transformar las prácticas cotidianas de quienes elaboran y gestionan documentos administrativos. Para lograrlo, es indispensable implementar sistemas de formación institucional integrales, permanentes y transversales, que brinden herramientas prácticas a todos los actores involucrados en la producción textual, con el fin de construir mensajes comprensibles, accesibles y funcionales.

Redactar textos oficiales es una tarea compleja que atraviesa todas las áreas del Estado. No se limita a quienes trabajan en comunicación, sino que involucra a juristas, técnicos, personal administrativo y de atención ciudadana. Considerar la claridad como una responsabilidad exclusiva de ciertos sectores fragmenta el proceso y compromete la coherencia de los mensajes institucionales.

La formación debe ocupar un lugar estructural en la profesionalización del servicio público. Y debe ser mucho más que un taller esporádico: exige continuidad, articulación con las funciones reales del personal y una perspectiva crítica sobre el lenguaje como herramienta de inclusión.

Hasta ahora, han sido escasas las experiencias de formación rigurosa en lenguaje claro en el ámbito hispanohablante. Los cursos breves de dos o tres meses, centrados en aspectos de superficie, no alcanzan para modificar prácticas profundamente arraigadas. Lo que se necesita es una formación sistemática, inserta en trayectos académicos o profesionales, que permita

desarrollar competencias específicas y sostenidas en el tiempo.

Un plan formativo eficaz debe cubrir habilidades lingüísticas, recursos visuales y estrategias de estructuración jerárquica, junto con herramientas para adaptar los textos a públicos diversos y canales múltiples. Además, debe integrar contenidos de accesibilidad cognitiva y digital, así como nociones de diseño centrado en las personas.

Para garantizar su impacto, estas instancias deben complementarse con mecanismos de acompañamiento institucional: tutorías, redes de revisión entre pares, servicios de asesoría técnica y evaluaciones periódicas que permitan identificar avances y necesidades de ajuste. De lo dicho, se confirma que la formación en lenguaje claro debe ser parte estructural de la profesionalización del servicio público.

9.5. Integrar herramientas tecnológicas con criterio ético

La incorporación de tecnologías digitales en la redacción de documentos administrativos representa una oportunidad estratégica para mejorar la claridad, la accesibilidad y la eficacia de la comunicación pública. Sin embargo, este proceso no se reduce a una modernización técnica: requiere una mirada crítica, guiada por principios éticos que aseguren inclusión, transparencia y respeto a la diversidad. Como advierten Corvalán y Ferre (2024, p. 46), estas herramientas deben estar al servicio de la capacidad humana, sin caer en la idealización acrítica ni en la reproducción mecánica de sesgos estructurales.

El panorama actual ofrece múltiples soluciones —desde editores inteligentes hasta sistemas de inteligencia artificial— capaces de optimizar la calidad de los textos oficiales cuando se usan dentro de marcos regulatorios sólidos. Pueden facilitar la coherencia terminológica, generar versiones adaptadas a distintos niveles de lectura y producir formatos accesibles para personas con discapacidad.

Las decisiones vinculadas al uso de tecnología en la comunicación pública requieren supervisión humana especializada. La automatización, sin supervisión humana especializada, puede derivar en pérdidas significativas de precisión normativa o pasar por alto matices jurídicos. A su vez, procesos como la clasificación automática de información o la generación masiva de respuestas deben ser evaluados con cautela para no consolidar sesgos existentes.

Esta tensión plantea la necesidad de establecer protocolos éticos que contemplen al menos cuatro aspectos clave. Primero, la transparencia sobre el grado de intervención tecnológica y los mecanismos de revisión humana. Segundo, la conservación de la supervisión experta en contenidos con implicancias normativas. Tercero, la adaptación de estas tecnologías a públicos diversos, mediante soluciones accesibles y adecuadas. Cuarto, la existencia de instancias claras de rendición de cuentas en el desarrollo y uso de estas herramientas.

Las instituciones deben comprender que estas tecnologías son aliadas, y no reemplazan el juicio profesional, la sensibilidad contextual y la responsabilidad que exige la producción documental. La inteligencia artificial puede agilizar procesos y ampliar el alcance comunicativo,

pero no sustituye la capacidad humana de interpretar, decidir y cuidar el sentido.

Integrar tecnología con criterio ético implica asumir una nueva alfabetización institucional, en la que innovación, claridad e inclusión convergen para construir una administración más eficiente, cercana y democrática. Este equilibrio permite aprovechar las ventajas de la digitalización sin comprometer los valores que sostienen el servicio público.

9.6. Evaluar el impacto comunicacional desde una perspectiva ciudadana

La implementación de estrategias de evaluación permite verificar si los textos cumplen su función comunicativa en contextos reales de uso. Si el objetivo es garantizar la comprensión, el acceso a la información y el ejercicio efectivo de derechos, resulta esencial disponer de instrumentos que revelen cómo se interpretan y utilizan los textos públicos en la práctica.

Esta mirada desplaza la claridad del plano técnico al ético y político. El valor de un texto institucional se mide por su capacidad de ser comprendido y útil para quienes deben tomar decisiones a partir de él.

Para avanzar en esta línea, es necesario superar el modelo documental tradicional —unidireccional y cerrado— y construir sistemas de evaluación participativa, donde las personas usuarias colaboren activamente en la mejora de los textos. Existen múltiples metodologías con resultados probados, tales como encuestas de comprensión que capturan tanto la interpretación del contenido como la percepción del tono y

la utilidad; pruebas situacionales que simulan escenarios reales de lectura; análisis de consultas y reclamos como indicadores de fricción comunicativa.

La evaluación de la eficacia textual no puede limitarse a criterios gramaticales. Un documento cumple su función cuando informa con precisión, orienta con claridad y permite tomar decisiones bien fundadas. Indicadores como la percepción de legitimidad, la adecuación al contexto y la generación de confianza resultan claves para medir su impacto real.

Esta perspectiva concibe la comunicación institucional como un diálogo continuo. Implica reconocer que el lenguaje administrativo no es neutro ni autosuficiente, y que solo a través de la escucha activa puede validarse y ajustarse para cumplir su función inclusiva. En un escenario de creciente distanciamiento entre sociedad e instituciones, evaluar la comprensión desde la experiencia ciudadana deja de ser una opción técnica para convertirse en una condición de legitimidad democrática.

10. A modo de conclusión

La tradición burocrática ha moldeado una escritura institucional hermética, vertical y excluyente, que convirtió el lenguaje en una barrera más que en un puente. Como se argumentó a lo largo de este trabajo, superar ese modelo no admite soluciones formales ni iniciativas aisladas, sino que exige una transformación profunda de las prácticas comunicativas del Estado, anclada en un enfoque integral que articule dimensiones jurídicas, tecnológicas, socioculturales y pedagógicas.

En este escenario, el lenguaje claro no puede entenderse como simple técnica de redacción, sino como un nuevo paradigma que redefine el sentido de la comunicación pública. Las tendencias —su incorporación como política estatal, su articulación con tecnologías reguladas éticamente, su vinculación con la justicia social y la evaluación participativa— revelan una transformación estructural en curso. Este cambio trasciende lo lingüístico.

En la actualidad, escribir con claridad ya no es una opción estilística, sino un mandato democrático. Implica reconocer la materialidad del acto comunicativo: personas reales, con trayectorias diversas y consecuencias concretas derivadas de la incomprensión. La escritura pública opera como tecnología de gobierno que puede habilitar derechos o bloquearlos, construir confianza o erosionarla, facilitar la participación o excluirla.

La consolidación del lenguaje claro como política pública exige asumirlo como estrategia transversal, respaldada por normativas específicas, asignación de recursos, formación continua, estándares de calidad textual y sistemas de evaluación con participación ciudadana. Supone también reconfigurar la formación de los funcionarios, pues implica incorporar competencias comunicativas como eje de profesionalización y desarrollar marcos éticos que orienten el uso de la tecnología hacia la inclusión.

El centro de esta transformación es la ciudadanía, entendida no como destinataria pasiva, sino como protagonista del derecho a comprender. Desde esta perspectiva, escribir con claridad es una decisión política: cada texto puede incluir o excluir, abrir o cerrar posibilidades.

La claridad se convierte así en gesto de respeto, reconocimiento y voluntad democrática.

Una escritura institucional centrada en las personas, capaz de conjugar precisión normativa con accesibilidad real, no solo mejora la comunicación, sino que fortalece la democracia, porque garantizar el derecho a comprender es, en última instancia, garantizar el derecho a participar. En pocas palabras, toda política pública que aspire a ser inclusiva debe comenzar por asegurar que sus mensajes puedan ser entendidos.

11. Referencias bibliográficas

- Adaro, M. D., & Díaz, M. F. (2024). Diseño legal para una comunicación clara. En *Lenguaje Claro en Iberoamérica* (pp. 3-13).
- Amadeo, B. (2016). El estudio de la comunicación gubernamental. *Austral Comunicación*, 5(2), Artículo 2. <https://doi.org/10.26422/aucom.2017.0502.ama>
- Barnech Cuervo, M. C. (2024). Experiencias sobre el uso de lenguaje inclusivo en la Administración Pública de Uruguay. *Revista de Derecho (Universidad Católica Dámaso A. Larrañaga, Facultad de Derecho)*, 29. <https://doi.org/10.22235/rd29.3977>
- Bejarano Bejarano, D. E., & Bernal Chávez, J. A. (2021). La relación entre Estado y lengua a lo largo de la historia de Colombia. Un vínculo vigente en el Lenguaje Claro. COL. <https://iris.univ.it/handle/11562/1078627>
- Centurión Olguín, L. M., & Retegui, A. R. (2024). El lenguaje claro llega a la Corte Suprema. En *Lenguaje claro en Iberoamérica*. (pp. 375-394).
- Colombo, M. C. (2024). Los grandes modelos de lenguaje (LLM): ¿El futuro del lenguaje claro? En *Lenguaje Claro en Iberoamérica* (pp. 83-101).

- Corvalán, J. G., & Ferre, A. (2024). *Implementando inteligencia artificial generativa en estudios jurídicos y departamentos legales*. La Ley.
- Garcés Flórez, M. F., & Rojas Arturo, S. (2021). *¿Cómo cuidar de lo público?: Uso del lenguaje claro y creativo para acercar las veedurías a la ciudadanía*. <https://hdl.handle.net/1992/55369>
- Herrera Monge, S. X., & Jiménez Reyes, R. (2023). *Lenguaje claro e inclusivo: Una estrategia de comunicación para la población con discapacidad auditiva en el Distrito de Barrancabermeja*. <https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/21043>
- López, J. W. (2024). Jaque(ando) a la comunicación judicial. En *Lenguaje claro en Iberoamérica*. (pp. 541-548).
- Marazzato Sparano, R. (2024). El lenguaje claro como producto y proceso en las prácticas de comunicación del siglo XXI. En *Lenguaje Claro en Iberoamérica*.
- Montolio, E., & Tascón, M. (2020). *El derecho a entender. La comunicación clara, la mejor defensa de la ciudadanía*.
- Pistola, S. (2022). Análisis de la estructura y contenidos de un corpus de géneros textuales del ámbito de la Administración. En *Lenguaje claro y tecnología en la Administración* (pp. 77-116).
- Poblete, C. A., & Fuenzalida González, P. (2018). Una mirada al uso de lenguaje claro en el ámbito judicial latinoamericano. *Revista de Llingua i Dret*, 69, 119-138. <https://doi.org/10.2436/rld.i69.2018.3051>
- Robles, V. L., Bautista, S. N., & Mosqueira, E. (2024). *Digitalización del gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Tres elementos para una efectiva implementación*. <https://doi.org/10.18235/0012946>
- Schamidt, E. R. (2023). Aplicación del lenguaje claro en la experiencia comunicacional de la persona usuaria

de contenidos digitales [Tesis de grado, Universidad Nacional de La Plata]. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/162156>

**Este libro se terminó de imprimir el 11 de julio de 2025
en los talleres de La Odisea, Riobamba 516,
Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.**

**Si alguna errata ha quedado entre estas páginas,
ofrecemos disculpas.**

**Tal vez Titivilus, el demonio que recoge
los descuidos de quien escribe y corrige,
haya logrado infiltrarse una vez más.**