

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE
LICENCIATURA EN PERIODISMO SOCIAL

Título de la investigación:

LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DEL DEPARTAMENTO DE PRENSA
INSTITUCIONAL DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA COMO HERRAMIENTA DE
TRANSPARENCIA PÚBLICA. SEGUNDO PERIODO DE SESIONES ORDINARIAS DE
LA LEGISLATURA 2025-2026

Nombre del estudiante:

Jorge Alberto Carvajal Rojas

Tutor:

Mario Aguilar Picado

Sede Aranjuez

Agosto, 2026

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada al muchacho que comenzó a estudiar Periodismo aquel lejano 14 de enero de 2008. Un joven lleno de ilusiones y expectativas que, al mismo tiempo, tuvo que enfrentarse a temores e inseguridades que lo llevaron muchas veces a cuestionarse si había elegido la carrera correcta.

Con el paso de los cursos descubrió que tenía madera para ejercer esta noble profesión, a pesar de que el trayecto estuvo marcado por obstáculos y desafíos que pusieron a prueba su carácter, su capacidad y, sobre todo, su resiliencia.

Todavía recuerda las carreras para reunir el dinero de la matrícula, las materias o ambas; las prisas para entregar las tareas y cumplir por aparte en el trabajo. Fueron años de esfuerzo silencioso, de largas traspasadas y de sueños que se negaban a rendir.

Una que otra asignatura le sacaron algunas cuantas canas. Pero también estaban presentes los profesores que dejaron huellas imborrables. Sus enseñanzas trascendieron las aulas y permanecen vivas hasta hoy, razón por la que guarda un profundo cariño y gratitud por cada uno de ellos.

Aunque el camino tomó más tiempo del que imaginó, logró concluir el Bachillerato. Luego llegó la Licenciatura y, con ella, el anhelo de alcanzar la meta. Sin embargo, aún lo esperaba el último reto: la tesis.

No fue un intento ni dos. Tampoco tres. Fueron cuatro proyectos fallidos los que parecían empeñarse a que las piezas del rompecabezas encajaran. Desde fuera, cualquiera podía aventurarse a explicar las razones que impedían ponerle punto final a esta historia. El único que las conocía era su protagonista.

Y aquí está, diez años después.

Porque las deudas pendientes no se saldan con palabras, sino con perseverancia.

Agradecimientos

La culminación de esta tesis representa mucho más que un logro académico. Es el resultado de una travesía llena de desafíos, aprendizajes, sacrificios y luchas personales que me permitieron crecer y descubrir la fuerza que existe en la perseverancia.

Agradezco a Dios por acompañarme en cada paso de este proceso, por darme la fortaleza para seguir adelante en los momentos difíciles y por recordarme que los sueños son posibles cuando se camina con fe.

A mis padres, por su amor incondicional, sus sacrificios y su apoyo constante. Gracias por creer en mí, incluso cuando yo mismo llegué a dudar. Este logro también les pertenece.

A mi hermana, Zuraye Breedy Rojas, por su cariño, confianza y palabras de aliento. Gracias por repetirme siempre que era capaz de alcanzar esta meta.

A mi tutor, Mario Aguilar Picado, por su orientación, paciencia y acompañamiento durante el desarrollo de esta investigación.

A Irene Rodríguez Mena, gracias por estar ahí en los momentos que más lo necesité y ayudarme a seguir avanzando cuando el camino se volvía cuesta arriba.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra manera, formaron parte de esta etapa y contribuyeron a que hoy pueda celebrar este importante logro.

Hoy cierro este ciclo con profunda gratitud, orgulloso de su recorrido y con la ilusión de continuar construyendo nuevos sueños.

Contenido

Dedicatoria	2
Agradecimientos	4
Introducción	7
Capítulo I. PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA	9
1.1 Pregunta de investigación	10
1.2 Objetivos de investigación	10
1.2.1 Objetivo general	10
1.2.2 Objetivos específicos	10
1.3 Hipótesis de investigación	11
1.4 Proyecciones	11
1.5 Justificación	13
Capítulo II. ANTECEDENTES	15
2.1 Antecedentes históricos	15
2.2 Antecedentes de investigación	19
2.2.1 Antecedentes nacionales	19
2.2.2 Antecedentes internacionales	22
Capítulo III. MARCO REFERENCIAL	27
3.1 Comunicación	28
3.2 Estrategias de comunicación	29
3.3 Comunicación estratégica	29
3.4 Público meta	30
3.5 Transparencia institucional	31
3.6 Telegram	31
Capítulo IV. MARCO METODOLÓGICO	33
4.1 Tipo de diseño	33
4.2 Tipo de investigación	34
4.3 Fuentes de información	35
4.3.1 Fuentes primarias	35

4.3.2 Fuentes secundarias	36
4.4 Criterios de selección de la muestra	41
4.5 Fase de recolección de información y datos	42
4.5.1 Tipo de muestreo	42
4.5.2 Instrumentos de recolección de información	43
4.5.2.1 Análisis de contenido	44
4.5.2.2 Entrevistas a profundidad	45
4.5.2.3 Encuestas	45
4.6 Operacionalización de variables	47
4.7 Cronograma de trabajo	52
Capítulo V. ANÁLISIS DE RESULTADOS	54
5.1.1 Unidad de análisis 1. Calidad comunicativa de los mensajes institucionales	54
5.1.2 Unidad de análisis 2. Necesidades comunicacionales del público meta	81
5.1.3 Unidad de análisis 3. Efectividad del canal de prensa en la aplicación Telegram	118
5.1.4 Unidad de análisis 4. Modalidades de uso de los instrumentos informativos y de transparencia	148
Capítulo VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	168
6.1 Conclusiones	168
6.2 Recomendaciones	174
Referencias	179
Anexos	181
Anexo 1. Entrevista a profundidad a Daniel Calvo Sánchez	181
Anexo 2. Entrevista a profundidad a Gustavo Araya Martínez	195
Anexo 3. Entrevista a profundidad a Mario Quirós Salazar	207
Anexo 4. Entrevista a profundidad a Grettel Umaña Vargas	220
Anexo 5. Encuesta sobre la comunicación institucional de la Asamblea Legislativa	235
Anexo 6. Ficha de análisis de contenido	352
Anexo 7. Encuesta sobre el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa de la Asamblea Legislativa	360

Introducción

La transparencia y el acceso oportuno a la información pública se han convertido en pilares esenciales para fortalecer la legitimidad democrática y promover la participación ciudadana en la toma de decisiones. En el caso de la Asamblea Legislativa de Costa Rica, el Departamento de Prensa Institucional cumple un papel estratégico al canalizar y difundir información sobre la labor parlamentaria, actuando como puente entre la institución, la ciudadanía y los medios de comunicación. Sin embargo, el entorno comunicacional contemporáneo, marcado por la inmediatez digital, la multiplicación de plataformas y el aumento de la exigencia social por datos precisos y accesibles, plantea desafíos que ameritan un análisis profundo sobre la pertinencia, claridad y alcance de las estrategias comunicacionales actualmente implementadas.

En este marco, la presente investigación examina el funcionamiento de la comunicación institucional del Departamento de Prensa Institucional de la Asamblea Legislativa durante el segundo periodo de sesiones ordinarias de la legislatura 2025–2026. El estudio busca determinar hasta qué punto los mensajes difundidos, los canales utilizados y las prácticas informativas vigentes contribuyen efectivamente a la transparencia pública. Para ello, se recurre a un enfoque metodológico mixto, que permite integrar el análisis documental y de contenido, así como la recolección de percepciones ciudadanas y la experiencia profesional de periodistas especializados.

El primer capítulo, “Problema y su importancia”, presenta la delimitación del fenómeno de estudio, así como la pregunta de investigación, los objetivos, la hipótesis y las proyecciones del trabajo. En esta sección se fundamenta la relevancia del análisis a partir de los desafíos actuales en materia de transparencia legislativa, participación ciudadana y calidad de la comunicación institucional.

Seguidamente, el Capítulo 2, “Antecedentes históricos”, expone la evolución administrativa, estructural y funcional del Departamento de Prensa Institucional, desde sus orígenes hasta su configuración más reciente. Este recorrido histórico permite comprender los cambios institucionales que han influido en la consolidación de sus competencias y

responsabilidades, así como los retos que enfrenta en el contexto comunicacional contemporáneo.

Los “Antecedentes de investigación” reúnen estudios previos nacionales e internacionales relacionados con la comunicación institucional, la transparencia gubernamental y la gestión informativa en entornos legislativos. Esta revisión bibliográfica contextualiza el objeto de estudio dentro del marco académico vigente, identifica áreas de convergencia con investigaciones similares y destaca vacíos que justifican la pertinencia de esta tesis.

Por su parte, el “Marco referencial” desarrolla los conceptos teóricos fundamentales para el análisis, tales como comunicación, comunicación estratégica, estrategias de comunicación, público meta y transparencia. Este conjunto de categorías proporciona la base conceptual necesaria para interpretar el comportamiento comunicacional del Departamento de Prensa Institucional y comprender su articulación con los principios de apertura informativa y acceso ciudadano.

Por último, el Capítulo 5, “Marco metodológico”, expone de forma precisa, el diseño de investigación adoptado, Diseño de Triangulación Concurrente (DITRIAC) y explica cómo se integran los enfoques cualitativo y cuantitativo en la recolección y el análisis de los datos. Además, detalla el tipo de investigación descriptiva, las fuentes de información empleadas, el muestreo no probabilístico aplicado y los instrumentos seleccionados, entre ellos el análisis de contenido, las entrevistas a profundidad y las encuestas estructuradas. Finalmente, el capítulo desarrolla la operacionalización de variables, especificando con ello los indicadores y procedimientos utilizados para asegurar la coherencia entre los objetivos, la recolección de datos y el análisis correspondiente.

En conjunto, los capítulos que integran esta tesis permiten abordar, de manera sistemática y rigurosa, el desempeño comunicacional del Departamento de Prensa Institucional de la Asamblea Legislativa, generando así evidencia que contribuya al fortalecimiento de la transparencia institucional y a la mejora continua de las prácticas comunicativas en el ámbito legislativo costarricense.

Capítulo I. PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA

La comunicación institucional constituye un eje fundamental para garantizar la transparencia y el acceso oportuno a la información pública en el ámbito legislativo. En este contexto, el Departamento de Prensa Institucional desempeña un papel estratégico como intermediario entre la actividad parlamentaria y los distintos públicos que requieren información confiable y actualizada. No obstante, la complejidad creciente del entorno informativo y las nuevas dinámicas sociopolíticas plantean desafíos significativos para la efectividad de estas estrategias de comunicación.

En los últimos años, la Asamblea Legislativa se ha visto inmersa en un escenario caracterizado por una demanda ciudadana de información pública, un incremento sostenido de la interacción en plataformas digitales y una presión constante por fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas. Estas transformaciones exigen prácticas comunicativas más accesibles, claras y pertinentes que respondan a las expectativas de diversos grupos de interés, desde periodistas especializados hasta la ciudadanía en general. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos institucionales realizados, persisten dudas sobre la capacidad real del Departamento de Prensa Institucional para atender, de manera integral, estas necesidades informativas.

En este contexto, se vuelve indispensable valorar, de manera crítica, hasta qué punto las estrategias de comunicación responden a las demandas contemporáneas de transparencia, acceso a la información y articulación con los distintos públicos que interactúan con la Asamblea Legislativa. Las tensiones identificadas entre las necesidades informativas de la ciudadanía y las capacidades institucionales para atenderlas evidencian la importancia de revisar la pertinencia, alcance y coherencia de las acciones comunicacionales desarrolladas durante el periodo de estudio. Esta revisión permite, no solo identificar eventuales áreas de mejora, sino comprender también el impacto real que estas estrategias tienen sobre la percepción pública del quehacer legislativo.

1.1 Pregunta de investigación

¿En qué medida las estrategias de comunicación institucional, implementadas por el Departamento de Prensa Institucional de la Asamblea Legislativa durante el segundo periodo de sesiones ordinarias de la legislatura 2025-2026, contribuyen al fortalecimiento de la transparencia pública y cuáles son los factores que limitan su accesibilidad, cobertura informativa y visibilización del trabajo legislativo?

1.2 Objetivos de investigación

El adecuado abordaje de las estrategias de comunicación institucional en el ámbito legislativo requiere la formulación de objetivos claramente definidos que orienten el desarrollo y la delimitación del estudio. En esta sección se exponen el objetivo general y los objetivos específicos que estructuran la investigación, centrada en el análisis del quehacer del Departamento de Prensa Institucional de la Asamblea Legislativa durante el segundo periodo de sesiones ordinarias de la legislatura 2025-2026.

1.2.1 Objetivo general

Analizar las estrategias de comunicación institucional del Departamento de Prensa Institucional de la Asamblea Legislativa, como herramienta de transparencia pública, durante el segundo periodo de sesiones ordinarias de la legislatura 2025-2026 (febrero, marzo y abril del 2026).

1.2.2 Objetivos específicos

- Caracterizar el alcance y la claridad de los mensajes emitidos por el Departamento de Prensa Institucional de la Asamblea Legislativa durante el segundo periodo de sesiones ordinarias (2025-2026), con el fin de identificar posibles barreras comunicativas.

- Describir las necesidades comunicacionales del público meta para fundamentar acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de las estrategias de comunicación institucional.
- Determinar la efectividad del canal de prensa de la Asamblea Legislativa en la aplicación Telegram, considerando su uso, alcance y pertinencia como herramienta de divulgación institucional.
- Identificar las modalidades de uso que los periodistas asignados a la cobertura legislativa dan a los instrumentos de información y transparencia implementados por el Departamento de Prensa Institucional.

1.3 Hipótesis de investigación

De acuerdo con Riba (2017), citado por Guerra (2024), el material recolectado permite “establecer ciertas relaciones explícitamente buscadas, ciertas clasificaciones o –no digamos ya– para confirmar ciertas hipótesis” de partida.

Se plantea que las estrategias de comunicación institucional implementadas por el Departamento de Prensa Institucional de la Asamblea Legislativa durante el periodo de estudio contribuyen, parcialmente, al fortalecimiento de la transparencia pública, en la medida en que facilitan la difusión de información parlamentaria mediante diversos canales digitales e informativos. Sin embargo, su accionar se ve limitado por factores como la insuficiente accesibilidad tecnológica, la heterogeneidad en la cobertura informativa y la baja visibilización de ciertas funciones legislativas, lo cual incide en una percepción ciudadana menos favorable respecto de la transparencia institucional.

1.4 Proyecciones

Con esta investigación se pretende aportar una comprensión más precisa del funcionamiento de las estrategias de comunicación institucional del Departamento de Prensa Institucional de la Asamblea Legislativa, especialmente en su relación con la transparencia

pública. A través del análisis de los mensajes, canales y mecanismos utilizados, se espera identificar patrones y áreas críticas que permitan establecer una base empírica para futuras mejoras en la gestión informativa de la institución.

Asimismo, se anticipa que los resultados permitan evidenciar tanto las fortalezas como las limitaciones del modelo comunicacional vigente. Esto brindará insumos valiosos para diseñar estrategias más coherentes, accesibles y alineadas con las necesidades de los diferentes públicos a los que se dirige.

De igual manera, se prevé que el estudio genere una evaluación detallada sobre el nivel de adecuación de los contenidos divulgados frente a la creciente demanda ciudadana de información en entornos digitales. Estas proyecciones incluyen la posibilidad de identificar brechas en accesibilidad tecnológica y oportunidades de mejora en la cobertura informativa, así como desafíos en la visibilización del quehacer legislativo.

Los hallazgos también podrían orientar la actualización de protocolos internos y la diversificación de formatos de comunicación, además de fortalecer la coordinación entre los departamentos administrativos. Todo ello contribuiría a garantizar un flujo informativo más eficiente y transparente dentro de la institución.

En un plano más amplio, la investigación aspira a fortalecer la cultura de transparencia pública en la Asamblea Legislativa y otras instituciones estatales. Los resultados podrán servir de referencia para futuras políticas comunicacionales orientadas a la participación ciudadana, la rendición de cuentas y la construcción de un discurso institucional más claro y cercano.

Asimismo, los hallazgos podrían abrir nuevas líneas de investigación relacionadas con la comunicación legislativa, la gestión informativa en entornos digitales y la relación entre comunicación institucional y percepción ciudadana. De esta manera, el estudio contribuirá al avance académico en estas áreas.

Finalmente, se proyecta que el marco analítico resultante sea útil para comunicadores institucionales, periodistas, investigadores y tomadores de decisiones. La información generada podrá emplearse para evaluar prácticas actuales, implementar acciones correctivas y fortalecer el impacto social de los procesos de comunicación legislativa. Con ello, las proyecciones se orientan no solo a describir la situación actual, sino también a impulsar mejoras sostenidas basadas en evidencia.

1.5 Justificación

La investigación es pertinente en tanto busca analizar, de manera crítica, las estrategias de comunicación institucional implementadas por el Departamento de Prensa Institucional de la Asamblea Legislativa durante el segundo periodo de sesiones ordinarias de la legislatura 2025-2026, a fin de identificar sus aportes y limitaciones. Los resultados permitirán comprender cómo estas prácticas inciden en la valoración ciudadana de la transparencia legislativa y ofrecerán insumos para el diseño de políticas comunicacionales más inclusivas, accesibles y representativas.

En el ámbito social, se fundamenta porque la transparencia y la accesibilidad de la información legislativa son condiciones indispensables para fortalecer la democracia costarricense. La ciudadanía requiere canales de comunicación claros, inclusivos y confiables que le permitan fiscalizar la labor de sus representantes y participar, de manera informada, en los procesos políticos. El estudio contribuye a visibilizar barreras que afectan el ejercicio pleno de los derechos ciudadanos y los hallazgos que se pretenden obtener servirán de insumos para promover una sociedad más participativa, equitativa y consciente de la importancia de la rendición de cuentas.

Desde la perspectiva académica, el trabajo aporta al campo de la comunicación política y gubernamental, por cuanto analiza un caso concreto de estrategias institucionales en un poder del Estado. La investigación no solo documenta las prácticas comunicacionales de la Asamblea Legislativa, sino que también las evalúa en relación con principios como transparencia, inclusión y legitimidad. Asimismo, la tesis contribuye a la discusión teórica sobre el papel de

la comunicación institucional en la construcción de la confianza ciudadana, tema de creciente relevancia en la literatura académica contemporánea.

En el plano institucional, la investigación adquiere relevancia porque ofrece un diagnóstico sobre las fortalezas y debilidades de las estrategias de comunicación del Departamento de Prensa Institucional de la Asamblea Legislativa. Al proporcionar recomendaciones basadas en evidencia, el estudio contribuye a optimizar la gestión comunicacional, lo que a su vez favorece la legitimidad y credibilidad de la institución ante la ciudadanía. En última instancia, el fortalecimiento de la comunicación institucional repercute en una mayor confianza pública y en la consolidación de la Asamblea Legislativa como un órgano transparente, inclusivo y representativo.

La realización de esta investigación responde también a motivaciones personales. El proceso de elaboración de la tesis me permitirá obtener conocimientos y habilidades que consolidarán mi formación académica y profesional. El análisis de las estrategias de comunicación institucional de la Asamblea Legislativa exige rigor metodológico, pensamiento crítico y capacidad de síntesis, competencias que resultan esenciales para desempeñarme con mayor solvencia en el campo de la comunicación y en futuros retos laborales.

Finalmente, la culminación de esta tesis representa la conclusión de una etapa significativa de mi vida. Este proyecto simboliza el cierre de mi formación universitaria y la transición hacia nuevos desafíos profesionales y personales. Culminar esta etapa con un trabajo que integra mis intereses académicos, mi compromiso social y mi desarrollo personal constituye un logro que reafirma mi vocación y mi responsabilidad con la sociedad.

Capítulo II. ANTECEDENTES

2.1 Antecedentes históricos

En 1971, nació oficialmente la Oficina de Información y Relaciones Públicas, unidad conformada por un jefe de Relaciones Públicas y un oficinista (Fernández, 2016). Pasaron varios años sin que se tuviera registro de lo que sucedió con esta dependencia y en 1983 cambió su nombre a Oficina de Relaciones Públicas y Divulgación, momento en el que se incorporó al equipo de trabajo un fotógrafo.

Un año más tarde, “la Oficina pasa al rango de departamento con el nombre de Departamento de Relaciones Intergubernamentales y Protocolo, aumentando el grupo de trabajo con un secretario” (Fernández, 2016, p. 42).

Fernández (2016) señala que en 1989 el departamento pasó a llamarse Departamento de Relaciones Internacionales y Protocolo. En ese momento, la estructura del personal experimentó un cambio significativo: se suprimieron las funciones de oficinista y fotógrafo, a fin de incorporar en su lugar un técnico profesional 1, un técnico 1 y un trabajador especializado 2.

En la sesión del Directorio Legislativo, celebrada el 30 de agosto de 1994, se acordó cambiar el nombre a Departamento de Protocolo y Comunicación Institucional. Aunque la composición del personal permaneció, se incrementó la cantidad de funcionarios. El cambio más relevante fue la incorporación de un objetivo institucional, orientado a dar prioridad a la comunicación tanto interna como externa. Luego, su nombre cambió al de Departamento de Relaciones Públicas, Prensa y Protocolo (Fernández, 2016).

Años después, sin tener claridad de las modificaciones que pudo haber sufrido el Departamento, el 22 de mayo de 2012 se trasladó la administración del Portal Legislativo al Departamento de Relaciones Públicas, Prensa y Protocolo. Según Fernández (2016), la plataforma funciona como acceso virtual al Parlamento costarricense, ofreciendo información

confiable y espacios de interacción ciudadana de forma continua. A nivel interno, también sirve como herramienta administrativa para difundir datos oficiales entre las distintas dependencias.

En lo que respecta a las sesiones del Plenario por internet y televisión por cable, no hay certeza de cómo empezó a operar el canal legislativo. Inicialmente, la expectativa que se tenía era que el canal ofrecería ocho horas diarias de programación con contenidos relacionados con las comisiones legislativas, actividades institucionales y conferencias de prensa (Fernández, 2016).

Finalmente, Fernández (2016) afirma lo siguiente:

“En ese sentido, se integran en este Portal Legislativo todas las iniciativas proporcionadas por los Departamentos que intervienen en los procesos legislativos, mediante su apoyo técnico-administrativo a los diferentes órganos de la Asamblea, así como lo correspondiente a aquellos departamentos técnico-administrativos que deben hacer públicos documentos institucionales propios de la administración pública, en aras de garantizar, entre otros, los principios de publicidad, transparencia y rendición de cuentas” (p. 44).

El 22 de febrero de 2024, el Departamento de Relaciones Públicas, Prensa y Protocolo experimentó el cambio más trascendental desde su constitución. A partir de un estudio de reorganización departamental, el Directorio Legislativo acordó dividir la dependencia y conformar el Departamento de Protocolo y Diplomacia Parlamentaria y el Departamento de Prensa Institucional.

La misión del nuevo Departamento es garantizar que la ciudadanía tenga acceso permanente, confiable y transparente a la información pública generada por el Directorio Legislativo, las diputadas y diputados y, las distintas dependencias de la institución. En este sentido, el departamento no solo actúa como enlace con los medios de comunicación, sino que se convierte además en un canal directo de interacción entre la Asamblea Legislativa y la sociedad.

En el plano funcional, el Departamento planifica y ejecuta acciones de la política de comunicación social, coordina la recopilación y análisis de información proveniente de los medios de comunicación y desarrolla campañas y programas orientados a fortalecer la imagen institucional. Estas tareas se complementan con la producción de contenidos editoriales y digitales, la atención a conferencias de prensa y la difusión de actividades legislativas, lo que asegura una cobertura amplia y objetiva del quehacer legislativo.

El Departamento depende de la Gerencia General y se organiza en tres áreas principales:

- El Área de Información y Contenidos garantiza la relación con los medios, la elaboración de boletines y reportes, así como la actualización constante del perfil de las redes sociales institucionales.

- El Área de Plataformas Tecnológicas se encarga de la producción audiovisual, la transmisión de sesiones plenarias y comisiones, así como del desarrollo del Portal Legislativo y la conservación de un acervo histórico-cultural digital.

- El Área de Redes Sociales responde a la creciente relevancia de los entornos digitales, gestionando estrategias, contenidos y métricas que permiten una interacción más directa y dinámica con la ciudadanía.

El Departamento de Prensa Institucional constituye la consolidación de la comunicación legislativa como un mecanismo formal de transparencia y rendición de cuentas. Su labor trasciende la simple difusión de información, al orientarse hacia la creación de espacios de participación ciudadana, el fortalecimiento de la confianza en el Congreso y la construcción de una imagen institucional más cercana y accesible. En este marco, la incorporación de tecnologías digitales y el uso estratégico de las redes sociales evidencian la capacidad de la Asamblea Legislativa para responder a las nuevas exigencias de la sociedad costarricense, caracterizada por la necesidad de información inmediata, veraz y disponible en múltiples formatos.

Sin embargo, el Departamento enfrenta retos significativos que condicionan su impacto en la percepción ciudadana. Entre ellos destacan las limitaciones en accesibilidad tecnológica, la cobertura informativa y la escasa visibilización de las funciones administrativas, factores que

generan valoraciones desfavorables hacia la institución. Estas debilidades ponen de manifiesto la importancia de fortalecer las estrategias de comunicación, diversificar los canales de difusión y garantizar que la información pública sea accesible para todos los sectores sociales.

2.2 Antecedentes de investigación

La investigación sobre comunicación institucional en contextos legislativos ha evidenciado que la transparencia y el acceso a la información dependen, en gran medida, de la calidad y pertinencia de los procesos comunicativos impulsados por las instituciones públicas. Diversos estudios coinciden en que los departamentos de prensa cumplen una función estratégica al estructurar narrativas oficiales y canalizar información hacia audiencias ciudadanas y mediáticas con necesidades informativas diversas. En este sentido, la literatura ha señalado que la claridad, consistencia y oportunidad de los mensajes difundidos son factores determinantes para fortalecer la legitimidad democrática y garantizar una adecuada rendición de cuentas.

Paralelamente, investigaciones recientes han subrayado el impacto que los entornos digitales han tenido en la redefinición de los procesos comunicativos estatales. La expansión de plataformas sociales, la multiplicidad de formatos informativos y la creciente demanda de inmediatez han obligado a las instituciones legislativas a revisar y adaptar sus estrategias de comunicación. Estos aportes permiten situar el análisis de las prácticas comunicacionales del Departamento de Prensa Institucional de la Asamblea Legislativa dentro de un marco más amplio, en el que la transparencia y la eficacia comunicativa se configuran como elementos clave para atender las expectativas de una ciudadanía cada vez más informada y exigente.

2.2.1 Antecedentes nacionales

En el proceso de búsqueda de investigaciones relacionadas con el objeto de estudio, se identificaron algunas que abordan el análisis de las estrategias de comunicación tanto en instituciones públicas, como desde la perspectiva gubernamental del Poder Ejecutivo.

Como antecedente nacional, se destaca la investigación titulada “Comunicación, participación ciudadana y gobierno abierto: el caso del Gobierno de Costa Rica”, elaborada por Harold Hütt Herrera para el Sistema de Estudios de Posgrado de la Universidad de Costa Rica. Este estudio analiza el papel de la comunicación y la participación ciudadana en el marco del proceso de implementación del modelo de Gobierno Abierto en Costa Rica.

Según Hütt (2022), el objetivo general de la investigación consistió en analizar la incidencia de las políticas y estrategias de comunicación y participación ciudadana en el desarrollo de políticas públicas, en el contexto de la implementación del modelo de Gobierno Abierto en Costa Rica, durante el periodo comprendido entre los años 2014 y 2019.

La relevancia de este estudio radica en que permite examinar el alcance y la influencia de las estrategias de comunicación en los procesos de formulación y desarrollo de políticas públicas, partiendo de la premisa de que los procesos de diálogo entre el Gobierno y la ciudadanía se construyen y fortalecen a través de prácticas comunicativas estratégicas, lo cual guarda una relación directa con el objeto de estudio de esta tesis.

De acuerdo con el investigador, la metodología se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, de carácter analítico, con el apoyo de herramientas cuantitativas. De igual manera, se empleó la estrategia metodológica del análisis de caso, considerando la relevancia de la geolocalización y la temporalidad, así como los referentes históricos, políticos, culturales y sociales que influyen en el proceso de implementación del modelo de Gobierno Abierto en Costa Rica.

Entre las conclusiones principales, se señala que el modelo de Gobierno Abierto representa una nueva cultura de comunicación, por cuanto rompe con los esquemas tradicionales de la gestión pública. Este enfoque promueve una mayor participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones y exige el desarrollo de estructuras y estrategias de comunicación que fortalezcan la transparencia y la descentralización institucional.

Dentro de los estudios desarrollados en el ámbito nacional, se encuentra la investigación “Estrategias de comunicación utilizadas en el Ministerio de Salud Pública a raíz de la pandemia del COVID-19 desde marzo hasta agosto del 2020”, realizada por María Fernanda Carballo Cerdas, como trabajo de graduación en la Universidad Internacional de las Américas en el año 2021.

El estudio tuvo como propósito central examinar las estrategias de comunicación implementadas por el Ministerio de Salud Pública de Costa Rica durante los primeros meses de la pandemia del COVID-19, específicamente entre marzo y agosto del año 2020, con el fin de valorar su efectividad en un contexto de emergencia sanitaria (Carballo, 2021).

La pertinencia de esta investigación consiste en que aporta un análisis crítico sobre la gestión de la comunicación institucional en el enfrentamiento de la pandemia, evidenciando cómo la falta de claridad, coherencia y consistencia en los mensajes puede incidir negativamente en la percepción ciudadana y en el respaldo social a las acciones gubernamentales, aspectos directamente vinculados con el presente estudio.

Desde la perspectiva metodológica, el estudio adoptó un enfoque cualitativo, apoyado en la teoría fundamentada como método de análisis y en un diseño de carácter emergente. El análisis de la información se realizó mediante codificación abierta, proceso a partir del cual se identificaron categorías vinculadas entre sí, que facilitaron la construcción de una base teórica explicativa del fenómeno analizado (Carballo, 2021).

La autora concluye que la comunicación institucional del Ministerio de Salud Pública se vio debilitada por el uso de mensajes poco claros y, en algunos casos, percibidos como alarmistas, lo que generó confusión y una disminución progresiva de la credibilidad por parte de la población. Asimismo, se señala que la inclusión de temas ajenos a la emergencia sanitaria en las conferencias de prensa afectó la eficacia de las estrategias comunicativas durante la pandemia (Carballo, 2021).

Por último, se incorpora como antecedente nacional la tesis denominada “Procesos de democratización comunicativa. Estudio de caso: estrategia y acciones de comunicación gubernamental en la Administración Alvarado Quesada durante la coyuntura de pandemia COVID-19 en Costa Rica (2020-2022)”, elaborada por Carlos Valencia Durán y presentada en junio de 2024 ante la Universidad Internacional de las Américas.

El objetivo principal de esta investigación fue analizar el proceso de democratización comunicativa en el ámbito de la salud, a partir de las acciones de comunicación desarrolladas por el Ministerio de la Presidencia durante la pandemia de COVID-19, en el marco de la Administración Alvarado Quesada, correspondiente al periodo 2018-2022 (Valencia, 2024).

Este estudio resulta fundamental para lo que se pretende investigar, en virtud de que permite analizar el impacto de las estrategias de comunicación gubernamental en la inclusión, la participación ciudadana y el acceso a la información. En el contexto costarricense, la pandemia de COVID-19 generó ajustes en la comunicación institucional y en la relación con los medios, aportes pertinentes para el análisis de la comunicación como herramienta de transparencia pública.

De acuerdo con Valencia (2024), la metodología se desarrolló de la siguiente manera:

“En este capítulo se detalla que el presente trabajo es de tipo mixto, integrando un enfoque cualitativo para analizar la democratización comunicativa en el área de la salud durante la pandemia de COVID-19 en Costa Rica. Este enfoque permitirá explorar aspectos cualitativos (opiniones y percepciones), proporcionando una visión completa del fenómeno estudiado” (p. 19).

Entre las principales conclusiones, Valencia (2024) señala que se implementaron cambios significativos en las dinámicas de comunicación gubernamental, lo que facilitó la inclusión de medios alternativos y regionales. Además, se evidenciaron avances en términos de transparencia y accesibilidad a la información, especialmente mediante conferencias de prensa virtuales y canales oficiales de comunicación; no obstante, también se identificaron limitaciones relacionadas con la consistencia en la selección de preguntas y la profundidad de las respuestas, particularmente hacia medios regionales y alternativos.

2.2.2 Antecedentes internacionales

Como antecedente internacional, se incorpora la investigación titulada “Comunicación institucional en contextos complejos: La experiencia de manejar redes sociales en el Congreso

de la República durante la primera legislatura 2024–2025”, elaborada por Yessenia Ayvar Espinoza y Álvaro Poicón Diez y, presentada en el año 2025 ante la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

El objetivo principal de esta investigación fue analizar la experiencia comunicacional asociada a la gestión de redes sociales del Congreso peruano, en aras de evaluar el impacto de las estrategias implementadas y generar una reflexión crítica sobre los aprendizajes profesionales adquiridos en un contexto institucional complejo y altamente expuesto al escrutinio público (Ayvar & Poicón, 2025).

La relevancia de este estudio para la presente investigación radica en que ofrece un enfoque comparativo sobre la comunicación institucional en órganos legislativos, especialmente en contextos donde el manejo de la información y la interacción con la ciudadanía se llevan a cabo a través de plataformas digitales. El análisis de esta experiencia permite comprender los desafíos y exigencias que enfrentan los equipos de comunicación pública, al trabajar bajo escenarios de escrutinio social, lo que lo relaciona directamente con el interés de esta tesis por examinar las estrategias comunicacionales en el marco de la transparencia.

Metodológicamente, la investigación se desarrolló desde una perspectiva cualitativa, con un diseño descriptivo, aplicado y no experimental. El método empleado fue el estudio de caso, orientado a sistematizar las acciones, estrategias y procesos implementados en la gestión de redes sociales del Congreso peruano durante los meses de julio y diciembre de 2024 (Ayvar & Poicón, 2025).

Entre las principales conclusiones, los autores señalan que la gestión de redes sociales cambió de un enfoque orientado a métricas de aprobación hacia un modelo basado en informar, educar y conectar con la ciudadanía. También, se destaca que los contenidos breves y visuales obtuvieron mayor interacción y que el uso de bitácoras fortaleció habilidades como la síntesis, la creatividad y la anticipación ante crisis. Finalmente, se evidenció que los cambios constantes en la Mesa Directiva exigieron una alta capacidad de adaptación del equipo, especialmente en

un contexto marcado por el “ruido digital”, donde la claridad y la coherencia comunicacional resultan esenciales (Ayvar & Poicón, 2025).

El segundo antecedente de carácter internacional corresponde a la investigación titulada “Por la transparencia política y la legitimidad institucional en Colombia: propuesta de modelo de comunicación para acercar la gestión del Congreso a la ciudadanía”, desarrollada en el 2024 por Lina Guerra Triana para la Universidad de Sevilla.

La investigadora plantea como eje principal el diseño de una estrategia de comunicación que garantice información clara, pertinente y accesible sobre las labores legislativas y de control político realizadas por los congresistas. En este sentido, la estrategia propuesta busca fortalecer la confianza institucional mediante la implementación de prácticas comunicativas, orientadas a promover la apertura informativa y la rendición de cuentas en tiempo real.

Este estudio resulta particularmente significativo pues permite analizar los retos asociados a la comunicación de la labor parlamentaria bajo criterios de transparencia activa. Asimismo, subraya la importancia de disponer de herramientas comunicacionales estandarizadas que faciliten el acercamiento entre ciudadanía e institución, en coherencia con los objetivos de la presente investigación.

Según la autora, la investigación adoptó un enfoque cuantitativo basado en la técnica del análisis de contenido y el proceso se dividió en tres etapas: una revisión teórica del análisis de contenido y su aplicación en la comunicación; la selección de la muestra de congresistas a evaluar; y el diseño de un instrumento destinado a medir los índices de transparencia individual, así como a identificar prácticas comunicativas orientadas a la apertura informativa.

Tal como señala Guerra (2024), los resultados obtenidos permiten concluir que avanzar hacia una transparencia legislativa efectiva requiere, ante todo, de la voluntad política de cada congresista. También, se identifica que la comunicación con la ciudadanía suele concentrarse en periodos electorales, que el acceso a la información pública continúa siendo insuficiente y que las veedurías ciudadanas carecen de articulación. Además, se plantea la necesidad de

fortalecer la pedagogía legislativa y de actualizar la normativa vigente para incorporar nuevas tecnologías orientadas a mejorar la transparencia.

En el contexto de los estudios internacionales sobre comunicación institucional, se destaca finalmente la investigación titulada “Análisis de la gestión de la comunicación institucional en la Alcaldía Municipal de San Pablo, Bolívar, en relación con la percepción de la comunidad local y la difusión de información”, presentada por Natalia Liévano Gómez en el 2025 ante la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Santander.

Respecto al propósito del estudio, la investigación se enfocó en analizar la gestión comunicacional de la Alcaldía Municipal de San Pablo, Bolívar, prestando atención a la relación entre los mensajes institucionales, la percepción de los ciudadanos y la calidad de la información difundida. Este análisis permite identificar los factores que condicionan la efectividad de la comunicación pública y su capacidad para fortalecer la relación entre la administración y la comunidad (Liévano, 2025).

Por otra parte, el trabajo de grado resulta especialmente relevante porque permite reconocer los puntos débiles y las oportunidades de mejora en la estrategia comunicativa de una institución pública local. De igual manera, pone en evidencia aspectos clave como la claridad y relevancia de la información, la relación con la comunidad y la existencia de mecanismos de retroalimentación que faciliten el diálogo entre ciudadanía y administración, elementos que guardan vínculo directo con los intereses de la tesis (Liévano, 2025).

En el plano metodológico, la autora recurre a un enfoque cuantitativo, orientado a ofrecer una visión integral del fenómeno. La recolección de datos combina encuestas dirigidas a la comunidad con un análisis de contenido de las publicaciones generadas por la Alcaldía en redes sociales. Esta estrategia mixta permite evaluar, de manera objetiva, la gestión comunicacional y su impacto en la percepción ciudadana, proporcionando con ello una base sólida para la formulación de recomendaciones institucionales (Liévano, 2025).

Los principales hallazgos del estudio muestran que, si bien la Alcaldía mantiene una presencia comunicativa constante, persisten limitaciones en la calidad del mensaje, en los niveles de participación ciudadana y en la percepción de transparencia. La estrategia actual evidencia un énfasis excesivo en la difusión informativa, dejando de lado la escucha activa, la retroalimentación significativa y la diversidad de canales. Estos resultados sugieren la necesidad de replantear la política comunicacional a partir de enfoques más participativos, inclusivos y sostenibles que fortalezcan la legitimidad y la confianza institucional (Liévano, 2025).

Capítulo III. MARCO REFERENCIAL

El marco referencial de esta investigación tiene como finalidad establecer los fundamentos conceptuales que sustentan el análisis de la comunicación institucional en el contexto legislativo costarricense. A partir de este apartado, se desarrolla un conjunto de categorías teóricas que permiten comprender la naturaleza de los mensajes institucionales emitidos por el Departamento de Prensa Institucional de la Asamblea Legislativa, así como su papel dentro de los procesos de transparencia, acceso a la información y fortalecimiento de la función pública. Este marco conceptual constituye la base interpretativa que articula el enfoque general del estudio.

En correspondencia con los objetivos específicos, el marco referencial integra los principales aportes teóricos relacionados con el análisis de mensajes institucionales, la caracterización del público meta, la selección y pertinencia de los canales de difusión y, la importancia de los instrumentos de información en la práctica periodística. Asimismo, se abordan nociones vinculadas con la comunicación política, la gestión informativa en entornos legislativos y el papel que desempeña la transparencia en la construcción de legitimidad pública. Este enfoque permite comprender cómo cada componente comunicativo interactúa en la consolidación de estrategias institucionales más efectivas.

Además, este capítulo incorpora conceptos esenciales sobre la evaluación de la efectividad comunicacional y los mecanismos de retroalimentación que influyen en el vínculo entre la Asamblea Legislativa, la ciudadanía y los periodistas que dan cobertura a su quehacer. Estos elementos teóricos facilitan contextualizar el análisis que se realizará sobre el uso de Telegram como canal institucional, la recepción de los mensajes por parte de la prensa y las dinámicas de interacción que se derivan del proceso comunicativo. De esta forma, el marco referencial orienta el desarrollo del estudio y proporciona una estructura conceptual sólida para interpretar los hallazgos de la investigación.

3.1 Comunicación

De manera amplia y concreta, Hutt (2022) explica así el proceso de la comunicación y su desarrollo en las diferentes esferas de la vida:

“La comunicación responde a un proceso básico de intercambio de mensajes, el cual se basa en elementos tales como: la construcción, producción, reproducción, transmisión y consumo de significaciones semánticas y sociales. Normalmente se desarrolla de manera natural y espontánea en el marco de contextos determinados; no obstante, a nivel organizacional y gubernamental, la gestión de la comunicación debe obedecer a principios estratégicos debidamente orientados para lograr la consecución de los fines perseguidos sin que existan elementos distorsivos que dificulten o comprometan la recepción del mensaje, sea este emitido en el marco de espacios colectivos, o a través de medios de comunicación masiva” (p. 70).

La frase expone que la comunicación, en su forma más elemental, consiste en el intercambio de mensajes sustentado en diversos procesos como la producción, transmisión y recepción de significados tanto sociales como semánticos. Aunque en la vida cotidiana este proceso se desarrolla de manera espontánea dentro de contextos naturales de interacción, en el ámbito institucional y gubernamental adquiere un carácter planificado y estratégico. En estos espacios, la comunicación debe gestionarse bajo principios que aseguren claridad, coherencia y pertinencia para evitar distorsiones que afecten la comprensión del mensaje.

El reconocimiento de la comunicación como disciplina académica es un fenómeno relativamente reciente. Aunque sus fundamentos conceptuales tienen antecedentes en distintos momentos históricos, su integración formal al ámbito universitario no se consolidó sino hasta el siglo XX, impulsada por el crecimiento de los medios de comunicación y por las nuevas formas de interacción propias de sociedades cada vez más interconectadas (Mainero 2025).

Lo anterior evidencia que la formalización académica de la comunicación respondió a la necesidad de analizar, desde marcos conceptuales propios, la complejidad creciente de los sistemas socio-comunicativos del siglo XX. Esta consolidación es fundamental para la comunicación institucional, pues posibilita abordar, de manera sistemática la producción,

circulación y control de mensajes en entornos organizacionales altamente interconectados, donde la transparencia y la coherencia informativa son requisitos esenciales para el funcionamiento público.

3.2 Estrategias de comunicación

Las estrategias de comunicación se definen como un proceso que implica el análisis del público objetivo, la identificación de los canales que se utilizan para informarse y el reconocimiento del tipo de contenidos que se consumen con mayor frecuencia. Este análisis permite contar con una mejor comprensión sobre la forma en que deben emitirse los mensajes, considerando la diversidad de públicos y los distintos canales de distribución disponibles para la difusión de la información (Carballo, 2021).

En este sentido, puede afirmarse que las estrategias de comunicación se fundamentan en un proceso de análisis previo del público al que se desea llegar, lo cual implica conocer sus características, necesidades e intereses. Este análisis incluye identificar los canales de información que se utilizan con mayor frecuencia, así como el tipo de contenidos que se consumen debido a que estos elementos influyen directamente en la efectividad del mensaje.

A partir de esta información, es posible establecer de manera más precisa, cómo, cuándo y a través de qué medios deben difundirse los mensajes, tomando en cuenta la diversidad de públicos y la multiplicidad de canales disponibles. De esta forma, las estrategias de comunicación permiten optimizar la emisión de los mensajes, favoreciendo así una comunicación más clara, pertinente y coherente con los objetivos planteados.

3.3 Comunicación estratégica

La comunicación estratégica implica la existencia de objetivos previamente definidos, cuya consecución depende de la aplicación de tácticas planificadas. Además, el avance y los

resultados de dichas tácticas deben evaluarse mediante metas e indicadores que permitan medir el logro y el impacto alcanzado (Hutt, 2022, p. 72).

Todo proceso de comunicación estratégica parte de la definición previa de objetivos que orientan las decisiones y acciones comunicativas. A partir de ellos, se diseñan tácticas que permiten avanzar, de manera organizada, y cuyos resultados deben evaluarse mediante metas e indicadores que faciliten medir su alcance real y el impacto obtenido.

Además, Márquez et al. (2018, citado por Liévano, 2025), expresan “es una herramienta fundamental para establecer y mantener relaciones positivas entre las instituciones o personas con el fin de conseguir objetivos tangibles e intangibles para las mismas (sic)”.

La comunicación estratégica funciona como un recurso esencial para construir y sostener relaciones favorables entre una organización y sus distintos públicos. Esto significa que no se trata solo de transmitir información, sino de generar vínculos estables, basados en confianza, coherencia y entendimiento mutuo. En síntesis, la comunicación es presentada como un instrumento clave para lograr objetivos que benefician directamente el funcionamiento y la imagen de quien comunica.

3.4 Público meta

De acuerdo con Ortiz (2022), el público meta: “...también conocido como Target, hace referencia al grupo de personas a las cuales una empresa aspira venderle un producto o servicio, debido a que cumple con determinadas características” (p. 68).

Además, explica que el público meta debe analizarse como un conjunto diverso de públicos objetivo, con características diferenciadas. Este análisis incluye la identificación del mercado meta y la relación entre las estrategias de comunicación y los recursos disponibles de la institución. De igual manera, considera la amplitud y el alcance de la comunicación en función de los públicos a los que se dirige. Finalmente, el reconocimiento de las debilidades de otros

actores comunicativos aporta insumos para fortalecer la planificación estratégica de la comunicación institucional (Ortiz, 2022).

3.5 Transparencia institucional

Arroyo (2018, citado por Quirós, 2024) señala que además de ser un componente esencial del Gobierno Abierto, la transparencia se concibe como un derecho fundamental de la ciudadanía, orientado a asegurar el acceso a información de carácter público.

Lo anterior destaca que la transparencia no solo forma parte de los principios básicos que sustentan el Gobierno Abierto, sino que también constituye un derecho fundamental para la ciudadanía. Esto significa que las personas tienen la facultad legítima de acceder a información pública que permita conocer, evaluar y fiscalizar las acciones de las instituciones del Estado.

La transparencia constituye un factor clave para mejorar la calidad de vida de la población, debido a su capacidad para reducir la corrupción y optimizar el uso de los recursos públicos. De igual forma, incide positivamente en la gestión gubernamental, al hacer visibles los procesos, permitir la trazabilidad de los servicios y facilitar la identificación de ineficiencias y disfunciones administrativas (Quirós, 2024, p. 35).

La transparencia se presenta como un elemento fundamental para elevar la calidad de vida de la ciudadanía, ya que permite que los recursos públicos se administren de manera adecuada y evita conductas asociadas a la corrupción y su mal manejo. Al hacer que la información gubernamental sea accesible y verificable, se generan condiciones que dificultan el uso indebido de los fondos del Estado, lo que se traduce en decisiones más eficientes y beneficios directos para la población.

3.6 Telegram

De acuerdo con el informe “Nuestras apps de cada día”, estudio sobre el uso de plataformas digitales en Costa Rica para el año 2025, desarrollado por el Centro de Investigación en

Comunicación de la Universidad de Costa Rica (Cicom-UCR), el 18 % de la población utiliza la aplicación Telegram, ubicándose por debajo de WhatsApp como la segunda plataforma de mensajería más utilizada. De este porcentaje, el 10 % la usa de manera intensa, mientras que el restante 8% le da un uso moderado.

En términos de consumo de noticias, la aplicación ocupa una posición secundaria dentro del ecosistema de mensajería instantánea, al ubicarse en el quinto lugar a nivel global con un 3 % de uso, muy por debajo del 16 % alcanzado por WhatsApp. No obstante, este dato evidencia una tendencia de crecimiento, dado que duplica el porcentaje registrado en 2016 en los 26 países considerados por el Informe Reuters (Kalogeropoulos, 2018, citado por Sedano, 2023, p.90).

Aunque su utilización como fuente de información continúa siendo limitada, la aplicación ha mostrado un avance importante en los últimos años, alcanzando un 3 % de uso en el consumo de noticias y posicionándose en el quinto lugar a nivel mundial. Este crecimiento resulta significativo si se considera que ha duplicado el porcentaje registrado en 2016, a pesar de mantenerse todavía por debajo de plataformas líderes como WhatsApp.

Capítulo IV. MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico constituye la estructura que orienta el desarrollo de esta investigación, delimitando los procedimientos destinados a la obtención, organización y análisis de la información. Su propósito central es garantizar la coherencia interna y la rigurosidad técnica del estudio, por lo que se detallan las decisiones metodológicas y los enfoques adoptados. De esta manera, se establece una base fundamentada que orienta el desarrollo del proceso investigativo y sustenta la pertinencia del diseño aplicado.

Desde una perspectiva general, la metodología busca ofrecer una comprensión amplia del fenómeno estudiado. Esto implica considerar tanto sus dimensiones observables como aquellos aspectos interpretativos y contextuales que son propios de la comunicación institucional. Este abordaje permite integrar diferentes niveles de análisis y generar una visión más completa del comportamiento y alcance de las estrategias comunicativas.

Bajo esta lógica, se incorporan procedimientos que permiten examinar el objeto de estudio desde diferentes ángulos, equilibrando la rigurosidad metodológica con la flexibilidad que exige el análisis de la gestión pública y la transparencia. Esta articulación metodológica contribuye a consolidar una comprensión más rigurosa y bien fundamentada de las particularidades que configuran el fenómeno analizado.

Finalmente, este capítulo delimita las estrategias de recolección y análisis de datos y, explica de qué manera se integran para responder la pregunta de investigación. Con ello, el marco metodológico justifica las decisiones tomadas y demuestra su pertinencia para abordar el tema planteado. Asimismo, clarifica cómo cada técnica aporta insumos específicos que, al combinarse, fortalecen la calidad de los hallazgos.

4.1 Tipo de diseño

El diseño metodológico adoptado en esta investigación corresponde a un Diseño de Triangulación Concurrente (DITRIAC), propio del enfoque mixto. Este diseño se caracteriza

por la recopilación simultánea de datos cuantitativos y cualitativos, con el propósito de integrarlos en un análisis conjunto que permita obtener una comprensión más completa del fenómeno estudiado. Bajo este modelo, ambos tipos de datos se recolectan durante la misma etapa del proceso investigativo y se analizan de manera paralela para, posteriormente, compararse, complementarse y contrastarse (Hernández et al., 2014, p.557).

En términos conceptuales, el DITRIAC se fundamenta en la idea de que los métodos cuantitativos y cualitativos ofrecen fortalezas distintas y complementarias para el estudio de la comunicación institucional y sus dinámicas. La posibilidad de trabajar ambos tipos de información de manera simultánea contribuye a una visión más sólida y equilibrada del objeto de estudio, pues permite contrastar resultados, identificar convergencias y explicar posibles divergencias. La integración de los hallazgos se realiza en la fase interpretativa, donde se analizan los puntos de encuentro y las diferencias entre los dos conjuntos de datos.

En esta línea, Hernández et al. (2014) describe este diseño como uno de los más utilizados en investigaciones mixtas, dado que busca “confirmar o corroborar resultados y efectuar validación cruzada entre datos cuantitativos y cualitativos, así como aprovechar las ventajas de cada método y minimizar sus debilidades. Puede ocurrir que no se presente la confirmación o corroboración” (p. 557). Esta perspectiva resulta pertinente para el presente estudio, ya que el análisis de mensajes institucionales, la caracterización del público meta, la evaluación de la efectividad del canal Telegram y el uso de los instrumentos de transparencia por parte de los periodistas requieren una aproximación que combine métricas objetivas con interpretaciones cualitativas.

4.2 Tipo de investigación

El presente estudio se clasifica como descriptivo, dado que su propósito es caracterizar, de manera detallada, los elementos que conforman las estrategias de comunicación institucional del Departamento de Prensa Institucional de la Asamblea Legislativa. Este tipo de investigación se orienta a examinar y detallar las particularidades de un fenómeno, proceso o grupo, sin pretender establecer relaciones causales entre las variables involucradas.

En relación con este enfoque, Hernández et al. (2014) señala que los estudios descriptivos buscan identificar y especificar las propiedades y características esenciales de los fenómenos analizados. Además, indica que este tipo de estudios permiten recopilar información sobre diversas variables o conceptos, ya sea de forma independiente o conjunta, sin que ello implique analizar cómo se relacionan entre sí (p. 92).

Esta perspectiva se ajusta a la naturaleza del presente trabajo, ya que posibilita la descripción y el análisis de componentes como los tipos de mensaje, los públicos meta, los canales de comunicación y los mecanismos de retroalimentación. Su integración facilita una comprensión más clara y precisa del funcionamiento de las estrategias comunicacionales en el marco de la transparencia pública.

4.3 Fuentes de información

De acuerdo con Carballo (2021), las fuentes de información comprenden a todas las personas, instituciones, organizaciones y documentos que aportan datos relevantes para el objeto de estudio, lo que permite reunir evidencia pertinente para alcanzar los objetivos planteados en esta investigación (p.62). En el marco metodológico, estas fuentes se clasifican en fuentes primarias y fuentes secundarias.

4.3.1 Fuentes primarias

Las fuentes primarias corresponden a la información obtenida de manera directa del objeto de estudio y constituyen la base empírica del análisis. En esta investigación, estas fuentes incluyen los mensajes emitidos por el Departamento de Prensa Institucional, los documentos institucionales y los insumos recolectados mediante entrevistas aplicadas a los informantes clave.

Como expone Carballo (2021), quien cita a Hernández et al., (2018), las entrevistas requieren la participación de una persona capacitada para conducir las, quien formula las preguntas a los participantes, registra sus respuestas y actúa como un filtro fundamental durante el proceso de recolección de información. Este tipo de fuente permite obtener datos de primera mano, que resultan esenciales para comprender el funcionamiento real de las estrategias de comunicación institucional.

4.3.2 Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias comprenden información previamente sistematizada o analizada por otros autores, basada en hechos y contenidos que han sido divulgados con anterioridad y sirven como referencia para sustentar nuevos análisis (Gallud, 2015, citado por Ortiz, 2022). Se refiere al conjunto de materiales documentales que no provienen de una observación directa del investigador, sino que han sido procesados con anterioridad por otras personas expertas, instituciones o autores.

Esto implica que la información presente en estas fuentes ya pasó por un proceso previo de interpretación, clasificación, síntesis o evaluación, lo cual la convierte en un insumo valioso para ampliar, respaldar o contextualizar el análisis que desarrolla el investigador. Dichas fuentes proporcionan un marco de referencia que permite comprender el estado del conocimiento sobre el tema, identificar aportes teóricos relevantes y reconocer tendencias documentadas por la literatura especializada.

En el caso particular de este estudio, estas fuentes incluyen libros, tesis, informes institucionales, documentos académicos e informes de redes sociales que abordan temas como la comunicación institucional, la transparencia pública, la gestión de la información y el papel de los departamentos de prensa en entidades gubernamentales.

A continuación, se presentan las fuentes informantes que serán analizadas dentro de esta investigación:

Fecha	Órgano legislativo	Descripción del contenido	Link
25/02/2026	Comisión de Consultas de Constitucionalidad	Comisión de Consultas de Constitucionalidad aprueba informe sobre el expediente N.º 24.791, Aprobación del Tratado de extradición entre la República de Costa Rica y la República Oriental del Uruguay. Recomienda ajustar el artículo 3 a las condiciones de la legislación costarricense según lo expuesto por la Sala Constitucional y remitir dicho informe a la comisión dictaminadora para lo que corresponda. Mediante este tratado, Costa Rica y Uruguay se comprometen a la entrega recíproca de personas reclamadas para ser procesadas o para el cumplimiento de una sentencia en el territorio propio, por un hecho punible en que proceda la extradición.	https://www.youtube.com/live/tw9UhNNjCUY?si=eBcsrbIAMoHDChNt
25/02/2026	Comisión Permanente de Asuntos Jurídicos	Comisión de Asuntos Jurídicos Se dictaminó positivamente el expediente 25.022, Adición de un inciso c) a la transitoria XI de la Ley Marco de Empleo Público. La iniciativa establece que la Asamblea Legislativa pueda establecer sus propios mecanismos para trasladar al personal de salario compuesto a salario global.	https://www.youtube.com/live/jVT9OGdAFPs?si=ms4B9Xho5UyZUhbW
25/02/2026	Comisión Permanente de Asuntos Agropecuarios	Comisión de Asuntos Agropecuarios dictaminó favorablemente el expediente 24.661, Ley para el fomento de las actividades económicas vinculadas a la bioeconomía en el sector agropecuario. El objetivo de este proyecto de ley es la promoción de la Bioeconomía, como una estrategia para mejorar la calidad de vida de los habitantes de la República de Costa Rica, mediante el aprovechamiento de los recursos naturales biológicos del país, para el surgimiento de empresas, ligadas a la actividad bioeconómica, como modelo a seguir, para encarar las dificultades que enfrentan los sectores: agropecuario, pesquero y forestal; debido al calentamiento global o cambio climático global, embate de plagas, enfermedades, eventos meteorológicos extremos, deterioro en los suelos y deterioro generalizado del medio ambiente por factor antrópico. También recibió el visto bueno el expediente 24.876, Ley para el registro de productos fitosanitarios formulados para uso agrícola. El proyecto busca agilizar y modernizar el sistema de registro de productos fitosanitarios formulados para	https://www.youtube.com/live/xWi5qSQaPLQ?si=Ixfllu_6lc5AN0UV

		uso agrícola, a fin de garantizar su disponibilidad, control y fiscalización. También fue aprobado el expediente 24.748, que modifica el inciso e) y deroga el inciso f) del artículo 3 de la Ley autorización al Instituto de Desarrollo Rural (Inder) para que condone las deudas por tierras por concepto del principal e intereses corrientes, moratorios y póliza, a las personas físicas o jurídicas cuyas tierras les fueron adjudicadas en el año 2005 y hasta el 29 de noviembre de 2012, Ley N°10426 de 14 de noviembre 2023. Esta propuesta surge en consonancia con el espíritu original del legislador, el cual se fundamenta en brindar alivio económico a quienes, debido a diversas circunstancias, enfrentan severas dificultades para honrar las deudas adquiridas bajo las disposiciones de dicha ley. Finalmente se envió al archivo el expediente 25.184, Ley de sostenibilidad para la producción de granos básicos	
25/02/2026	Comisión Permanente de Asuntos Jurídicos	Con 6 votos a favor y 3 en contra la Comisión de Asuntos Jurídicos dictaminó el expediente 25.003, que reforma la Ley de protección al trabajador en relación con el ROPC, para permitir el retiro de dicho régimen en cuatro tratos a quienes se pensionen entre el 1 de enero del 2021 y el 18 de febrero del 2030.	https://youtu.be/E LdWqS6tL2g
25/02/2026	Comisión con Potestad Legislativa Plena Primera	Aprueban en segundo debate el expediente 24.488, Ley de modernización y acceso equitativo a servicios públicos en condominios de interés social.	
25/02/2026	Comisión Permanente Especial de la Mujer	Con la finalidad de proteger a las mujeres en casos de violencia doméstica, los legisladores de la Comisión Especial de la Mujer avalaron el expediente 25.023, que propone elevar de 2 a 4 años la pena de prisión para los agresores, además, de restringir los beneficios penitenciarios cuando el infractor reincida en el incumplimiento de las medidas de protección.	https://youtu.be/S Qn7cA0Qmdc
25/02/2026	Comisión con Potestad Legislativa Plena Tercera	Más de 13 mil personas, es decir, 38 por día, se llevaron en el 2025 la sorpresa de abrir sus cuentas bancarias y percatarse de que fueron víctima de una estafa informática. Peor aún, sin tener la certeza de cómo recuperar el dinero o saber si el banco respondería por la custodia de su dinero.	https://www.youtube.com/watch?v=OIHuuy5fB-E
26/02/2026	Comisión del Sector Energético	En una mesa de trabajo, los diputados de la Comisión del Sector Energético	https://youtu.be/O VjLgVLYaYc

		escucharon las observaciones de varias municipalidades sobre el expediente 25.271, Ley para promover la valorización energética de residuos orgánicos y fortalecimiento de la generación sostenible.	
26/02/2026	Comisión Permanente Especial de Seguridad y Narcotráfico	El director del Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD), José Miguel Gómez Chavarría, mostró su apoyo a los expedientes 25.129, que es una reforma a la Ley de estupefacientes y 25208 que reforma esa ley y la Ley del Mercado de Valores.	https://youtu.be/zqgkuBO-KOI
26/02/2026	Comisión Permanente Especial de Asuntos Municipales	Reforman Código Electoral Los diputados de la Comisión Permanente Especial de Asuntos Municipales dictaminaron favorablemente el expediente 24.650, que reforma parcialmente el artículo 159 del Código Municipal, Ley 7794 del 30 de abril de 1998 y traslada el trámite de las suspensiones sin goce de salario y los despidos de personas funcionarias de las Municipalidades de los Tribunales de Trabajo a los Tribunales Contencioso Administrativos. La iniciativa es del diputado Horacio Alvarado También avalaron el expediente 25.133, que reforma a la Ley N.º 10 631, Ley de Juntas de Educación, para permitir asistencia técnica y jurídica de las municipalidades. La propuesta consiste en reformar la Ley N.º 10.631 para autorizar, de forma expresa, que las municipalidades puedan brindar asistencia técnica y legal a las Juntas de Educación, mediante convenios debidamente aprobados y fiscalizados por el MEP.	https://www.youtube.com/live/AUXZJ5Kqqg?si=ooauMIHx-JBVmIL7
26/02/2026	Comisión Permanente Especial de Ciencia y Tecnología	Los diputados de la Comisión de Ciencia y Tecnología dictaminaron afirmativamente el expediente 24.939, sobre ciberseguridad, Ley Marco para la Protección de las Infraestructuras Críticas y la Ciberseguridad, de la diputada Kattia Rivera. El proyecto de ley tiene como fin establecer las condiciones y requerimientos para la protección de las Infraestructuras Críticas TIC y Servicios Críticos TIC, sobre la base del aseguramiento de los sistemas de información, sus equipos, sus procesos, sus datos y sus usuarios, a través de la implementación de medidas técnicas, capacitación, coordinación	https://www.youtube.com/live/I2MC8RF5F9g?si=xn0LnE9-CmNz9BaC

		interinstitucional y la cooperación internacional. Igual suerte corrió el expediente 25.153, Ley para el uso responsable de dispositivos electrónicos en centros educativos. El proyecto de la diputada Cynthia Córdoba, propone prohibir el uso de teléfonos celulares inteligentes y tabletas electrónicas personales en todos los centros educativos de primaria y secundaria del país, tanto en el periodo de clases como en los tiempos de recreo, excepto en situaciones de peligro o fuerza mayor, cuando los dispositivos son necesarios para garantizar la accesibilidad o para atender condiciones de salud. Ambos proyectos pasan ahora al Plenario a su discusión final	
26/02/2026	Comisión Permanente Especial de Ingreso y Gasto Público	La Comisión de Ingreso y Gasto Público indagó a Laureano Verzola Sancho, quien fue Gerente Financiero del BCR-Safi, y que denunció las irregularidades en el Parque empresarial del Pacífico por parte de la Sociedad Administradora de Fondos de Inversión del Banco.	https://youtu.be/5sKq_xtNp-0
27/02/2026	Comisión especial que analiza la reforma al artículo 36 de la Constitución Política	Los diputados de la Comisión especial que analiza la reforma al artículo 36 de la Constitución Política para limitar el derecho de abstenerse a declarar en delitos que cometan familiares contra personas menores de edad y otras víctimas de violencia intrafamiliar y de género, recibieron la última audiencia, en este caso a personeros del Poder Judicial y del Patronato Nacional de la Infancia.	https://youtu.be/vXLAz_KtHAM

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 1. Informantes clave

Fuente	Lugar de trabajo	Labor
Rosibel Barrantes Barrantes	Asamblea Legislativa	Gerente Departamento de Prensa Institucional
Grettel Umaña Vargas	Asamblea Legislativa	Jefe Área de Información y Contenidos
Mario Quirós Salazar	Independiente	Analista político

Daniel Calvo Sánchez	Independiente	Analista político
Gustavo Araya Martínez	Independiente	Analista político

Fuente: Elaboración propia.

4.4 Criterios de selección de la muestra

Criterio de selección de la muestra de expertos

Área de especialización	Descripción del perfil
Comunicador institucional	Periodista con experiencia legislativa, buena redacción, dominio de herramientas digitales
Analista político	Asesor de campañas políticas, experto en análisis de datos, comunicación estratégica
Profesor de comunicación política	Graduado de Ciencias Políticas o Comunicación, experiencia académica, experto en investigación

Fuente: Elaboración propia.

Criterio de selección de la muestra de las necesidades comunicaciones

Criterio	Detalle
Perfil demográfico	Hombres y mujeres entre 18 y 70 años
Ubicación geográfica	Todo el país
Intereses informativos	Temática y profundidad deseada
Preferencias de formato y canales	Redes sociales
Percepción de necesidad informativa	Si les falta, les sobra, les resulta suficiente, etc.

Fuente: Elaboración propia.

Criterio de selección de la muestra de contenido en redes sociales

Criterio	Detalle
Plataforma	Telegram
Elementos de análisis	Frecuencia, tipo de contenido consultado, alcance
Pertinencia del contenido	Relevancia, utilidad informativa, oportunidad
Desempeño	Facilidad de acceso, organización, rapidez

Fuente: Elaboración propia.

4.5 Fase de recolección de información y datos

La fase de recolección de información constituye uno de los momentos centrales del proceso investigativo, pues en ella se obtienen los datos que permiten responder, de manera fundamentada, los objetivos planteados. Esta etapa implica la aplicación ordenada y sistemática de los instrumentos seleccionados, así como la definición clara de las fuentes, los participantes y los criterios de selección empleados.

En esta investigación, la recolección se diseñó conforme a la naturaleza del fenómeno estudiado y al enfoque metodológico adoptado, integrando para ello técnicas de carácter documental, cuantitativo y cualitativo para lograr una comprensión amplia y rigurosa de la comunicación institucional del Departamento de Prensa Institucional de la Asamblea Legislativa. De esta manera, la fase de recolección se ejecuta siguiendo procedimientos estandarizados que garantizan la validez, fiabilidad y pertinencia de los datos obtenidos.

4.5.1 Tipo de muestreo

El tipo de muestreo empleado en esta investigación es no probabilístico, dado que la selección de los casos no depende del azar, sino de criterios previamente definidos, con base en los objetivos del estudio y en las características específicas de las unidades de análisis. Este

enfoque permite elegir, de modo intencional, a los participantes y materiales más relevantes para comprender el fenómeno estudiado, especialmente cuando el interés no radica en obtener una muestra representativa de toda la población, sino en profundizar en aquellos casos que aportan información significativa.

En este mismo sentido, conviene destacar que el muestreo no probabilístico resulta especialmente valioso en ciertos tipos de investigación, no porque busque representar estadísticamente a toda una población, sino porque permite seleccionar de forma deliberada y controlada aquellos casos que poseen las características específicas definidas en el planteamiento del problema (Hernández et al., 2014, p. 190). Esta idea subraya que el muestreo no probabilístico es apropiado en investigaciones donde la selección de los casos debe guiarse por su pertinencia, su experiencia o su relación directa con el objeto de estudio, más que por su distribución estadística dentro de una población amplia.

En el marco de la presente tesis, este tipo de muestreo resulta especialmente adecuado porque las unidades de análisis (publicaciones oficiales, mensajes del canal de Telegram, analistas políticos, periodistas acreditados, público meta y suscriptores del canal) poseen características muy específicas que son esenciales para responder los objetivos planteados. Así, la selección intencional de publicaciones institucionales y de informantes clave permite captar, con mayor precisión, las prácticas comunicativas del Departamento de Prensa Institucional y las percepciones de los actores que interactúan directamente con sus instrumentos de información. Por ello, el muestreo no probabilístico garantiza un abordaje metodológico coherente, pertinente y alineado con la naturaleza del fenómeno investigado.

4.5.2 Instrumentos de recolección de información

La elección de los instrumentos de recolección de información debe responder a un proceso reflexivo y estratégico, en el que se valore no solo la naturaleza del fenómeno a estudiar, sino también las exigencias metodológicas de los objetivos planteados. Tal como señala Cuevas (2009), citado por Hernández et al., (2014), al momento de seleccionar o diseñar los instrumentos de recolección de datos, es fundamental analizar cuidadosamente qué beneficios

y limitaciones ofrece cada uno. En esencia, la herramienta elegida debe corresponder con la lógica del estudio, con las metas que se desean alcanzar, con el nivel de participación que mantendrá la persona investigadora y con las condiciones prácticas del proyecto, tales como los recursos disponibles, el tiempo previsto y el estilo metodológico adoptado (417).

Esta postura enfatiza que la pertinencia del instrumento radica en su capacidad para ofrecer información válida, suficiente y contextualizada. Bajo esta lógica, los instrumentos definidos en esta investigación (de carácter documental, cuantitativo y cualitativo) fueron seleccionados en función de su idoneidad para captar las prácticas comunicativas del Departamento de Prensa Institucional, las percepciones de los diferentes públicos y las dinámicas informativas que intervienen en la transparencia institucional.

4.5.2.1 Análisis de contenido

El presente estudio incorpora el análisis de contenido como una técnica para examinar los productos comunicacionales emitidos por el Departamento de Prensa Institucional de la Asamblea Legislativa durante el segundo período de sesiones ordinarias 2025–2026. Esta técnica resulta especialmente pertinente, dada la naturaleza del objeto de estudio, centrado en la claridad, pertinencia y alcance de los mensajes institucionales y en la identificación de posibles barreras que afectan la transparencia informativa.

De acuerdo con Hernández et al., (2014), el análisis de contenido es “una técnica para estudiar cualquier tipo de comunicación de una manera ‘objetiva’ y sistemática, que cuantifica los mensajes o contenidos en categorías y subcategorías y los somete a análisis estadístico” (p.251). Esta definición destaca tres elementos fundamentales: la objetividad, la sistematicidad y la categorización cuantificada.

La ficha de análisis de contenido se empleará de manera sistemática a cada publicación oficial emitida por el Departamento de Prensa Institucional durante el periodo de estudio. Para ello, se recopilarán y organizarán todas las publicaciones comunicacionales y se asignará un identificador único para cada una. Posteriormente, cada publicación será evaluada según las

categorías establecidas en la ficha, las cuales permiten medir su claridad, estructura, nivel de tecnicismo y presencia de posibles barreras comunicativas. El procedimiento se realizará de manera uniforme, siguiendo criterios previamente definidos, con el fin de garantizar la objetividad y la comparabilidad entre todas las unidades analizadas.

4.5.2.2 Entrevistas a profundidad

Las entrevistas a profundidad son una técnica cualitativa que se aplica cuando el fenómeno de interés no puede observarse directamente o su comprensión exige explorar dimensiones que no son accesibles a simple vista debido a su complejidad o a consideraciones éticas. Este tipo de entrevista se realiza cuando la información relevante se encuentra en la experiencia, la percepción o el razonamiento de las personas participantes y, por lo tanto, no puede captarse mediante la observación de comportamientos o documentos (Hernández et al., 2014, p. 404).

En el marco de esta investigación, la entrevista a profundidad se utilizará para el primer objetivo, dirigida a analistas políticos y periodistas del Departamento de Prensa Institucional de la Asamblea Legislativa. Su finalidad es explorar detalladamente sus percepciones sobre la claridad, alcance y barreras presentes en los mensajes emitidos por el Departamento, así como las oportunidades de mejora que identifican a partir de su práctica profesional. La técnica permite captar matices, ejemplos concretos, situaciones problemáticas y criterios especializados que complementan el análisis documental de los productos comunicacionales.

4.5.2.3 Encuestas

Las encuestas son una técnica ampliamente utilizada en investigaciones cuantitativas y mixtas debido a su capacidad para recopilar información estructurada, comparable y generalizable sobre percepciones, comportamientos o características de grupos específicos. Este tipo de instrumento suele aplicarse mediante cuestionarios que pueden administrarse en diversos entornos, ya sea de manera presencial, de forma grupal o mediante medios electrónicos

como correos, formularios web o plataformas digitales, lo cual les otorga gran flexibilidad y accesibilidad (Hernández et al., 2014, p. 159).

En el contexto de esta investigación, la encuesta se convierte en un recurso metodológico clave para complementar el análisis de contenido y la entrevista, ya que permite captar la percepción y experiencia de distintos públicos relacionados con la comunicación institucional de la Asamblea Legislativa.

Para el segundo objetivo, se aplicará una encuesta estructurada al público meta, compuesta por preguntas cerradas y escalas Likert destinadas a medir la frecuencia con que las personas consumen información legislativa, los formatos que prefieren, su nivel de comprensión, su grado de satisfacción con los contenidos institucionales y las barreras que enfrentan, como tecnicismos, retrasos o dificultades de accesibilidad.

De forma paralela y para atender el tercer objetivo, se utilizará una encuesta dirigida específicamente a las personas suscritas al canal de Telegram del Departamento de Prensa Institucional. Su propósito es evaluar la efectividad de esta herramienta mediante indicadores como frecuencia de consulta, los fines para los cuales es utilizada y la función que desempeña en comparación con otros instrumentos de información. Su carácter breve facilita su aplicación dentro de la dinámica propia de la plataforma, donde la inmediatez es un elemento central.

Finalmente, para cumplir con el último objetivo, se aplicará un cuestionario estructurado dirigido a periodistas acreditados ante la Asamblea Legislativa. Este instrumento tiene como finalidad obtener datos cuantificables acerca del uso que estos profesionales hacen de los instrumentos informativos institucionales, así como la frecuencia con que los emplean y el nivel de satisfacción que reportan. La encuesta también permite identificar, desde una perspectiva profesional, áreas de mejora y desafíos en el funcionamiento del Departamento de Prensa Institucional. En conjunto, estos tres instrumentos aportan información robusta y comparativa que enriquece la comprensión del ecosistema comunicacional legislativo.

4.6 Operacionalización de variables

La operacionalización de las variables constituye un proceso fundamental dentro del marco metodológico, ya que permite traducir los conceptos centrales de la investigación en dimensiones, categorías e indicadores observables y medibles. A través de este procedimiento, cada objetivo específico se convierte en una serie de elementos empíricos que orientan la recolección y el análisis de los datos, asegurando así coherencia entre el planteamiento teórico y el trabajo de campo.

En este estudio, la operacionalización facilita identificar qué aspectos deben analizarse dentro de los mensajes institucionales, cómo se describirá al público meta, qué criterios se utilizarán para evaluar la efectividad del canal Telegram y de qué forma se examinará el uso de los instrumentos de información y transparencia por parte de los periodistas. De esta manera, la operacionalización de variables proporciona la estructura analítica necesaria para garantizar que la investigación se desarrolle de forma sistemática, precisa y alineada con los objetivos propuestos.

Objetivo específico	Subvariable	Definición conceptual	Definición operacional (indicador)	Definición instrumental
Caracterizar el alcance y la claridad de los mensajes emitidos por el Departamento de Prensa Institucional de la Asamblea Legislativa durante el segundo periodo de sesiones ordinarias (2025-2026), con el fin de identificar posibles barreras comunicativas.	Calidad comunicativa de los mensajes institucionales		Caracterización de los mensajes emitidos	Análisis de contenido
			Frecuencia de publicación (diaria, semanal y mensual)	Análisis documental
			Canal de difusión (comunicados, boletines, redes	Análisis de contenido

			sociales, sitio web, conferencias, etc.)	
			Propósito comunicativo (informar, orientar, responder a crisis, transparentar procesos legislativos, etc.)	Entrevista de profundidad a gerente del Departamento de Prensa Institucional
			Temáticas (actividades legislativas, proyectos de ley, transparencia, eventos institucionales, efemérides, etc.)	Análisis de contenido
			Estilo comunicativo (formal, técnico, divulgativo, cercano, institucional)	Análisis de discurso
			Extensión de los mensajes (cantidad de palabras y párrafos, duración de los videos)	Análisis de contenido
			Coherencia estructural (estructura, orden, conexión lógica)	Entrevista a periodista especialista en cobertura legislativa
			Cantidad de recursos complementarios (infografías, fotografías, videos, enlaces, documentos adjuntos)	Análisis de contenido
			Presencia de elementos de verificación o respaldo (fuentes oficiales, referencias, informes, resoluciones, leyes, estadísticas)	Análisis de contenido

Objetivo específico	Subvariable	Definición conceptual	Definición operacional (indicador)	Definición instrumental
Describir las necesidades comunicacionales del público meta para fundamentar acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de las estrategias de comunicación institucional.	Necesidades comunicacionales del público meta	Hace referencia al grupo de personas a las cuales una empresa aspira venderle un producto o servicio, debido a que cumple con determinadas características	Perfil demográfico (edad, género, nivel educativo, ubicación geográfica, etc.)	Análisis documental

			Perfil sociocultural (valores, intereses, hábitos socioculturales, creencias, etc.)	Análisis documental
			Nivel de conocimiento previo sobre temas legislativos (procesos legislativos, normativa o labores institucionales)	Entrevista de profundidad a analista político
			Búsquedas de información del público meta (transparencia, proyectos de ley, actividades, decisiones)	Análisis documental
			Canales que usa el público meta (redes sociales, sitio web, prensa, televisión, radio)	Análisis de contenido
			Frecuencia de consulta de información	Análisis documental
			Motivaciones de interés del público meta (interés público, informativo, personal, empresarial, académico, investigativo, etc.)	Análisis documental
			Grado de afinidad o relación del público con la institución	Entrevista a analista político
			Segmentación del público meta según objetivos comunicativos (ciudadanía, prensa, actores políticos, organizaciones sociales, estudiantes, etc.)	Análisis de contenido
			Nivel de interacción del público meta con los canales oficiales (comentarios, reacciones o compartir contenido)	Análisis de contenido

Objetivo específico	Subvariable	Definición conceptual	Definición operacional (indicador)	Definición instrumental
Determinar la efectividad del canal de prensa de la Asamblea Legislativa en la aplicación Telegram, considerando su uso, alcance y pertinencia como herramienta de divulgación institucional.	Efectividad del canal de prensa en Telegram		Cantidad y diversidad de canales de difusión (redes sociales, sitio web, prensa, televisión, radio).	Análisis de contenido
			Frecuencia con la que se difunden mensajes en cada canal (diaria, semanal, mensual)	Análisis documental
			Número de personas alcanzadas por canal (seguidores, visitas, audiencia estimada)	Análisis documental
			Cantidad de reacciones, comentarios, compartidos o consultas por plataforma	Análisis documental
			Tipos de contenidos difundidos según el canal (informativo, audiovisual, institucional, reactivo, formativo, etc.)	Análisis de contenido
			Tono y estilo comunicativo por canal (formal, técnico, divulgativo, cercano)	Análisis de contenido
			Tiempo de respuesta institucional por canal	Análisis documental
			Grado de accesibilidad por canal (interfaz de navegación, formatos, disponibilidad)	Entrevista a periodista especialista en cobertura legislativa
			Nivel de coherencia entre los mensajes emitidos en cada medio (misma información, misma línea narrativa, ausencia de contradicciones)	Entrevista a periodista especialista en cobertura legislativa

			Valoración del desempeño de cada canal según alcance, interacción, claridad y respuesta del público.	Entrevista de profundidad a analista político
--	--	--	--	---

Objetivo específico	Subvariable	Definición conceptual	Definición operacional (indicador)	Definición instrumental
Identificar las modalidades de uso que los periodistas asignados a la cobertura legislativa dan a los instrumentos de información y transparencia implementados por el Departamento de Prensa Institucional.	Modalidades de uso de los instrumentos informativos y de transparencia		Clasificación de los tipos de retroalimentación (consultas, quejas, solicitudes, sugerencias, reconocimientos, etc.)	Análisis de contenido
			Tipos de canales formales para recibir retroalimentación (formularios, correos, buzones digitales, chats, etc.)	Formulario o cuestionario
			Nivel de accesibilidad con que el público puede encontrar, utilizar y acceder a los mecanismos de retroalimentación	Entrevista a profundidad a académico
			Frecuencia de recepción con que ingresan comentarios, solicitudes, preguntas o sugerencias	Análisis documental
			Tiempo de respuesta del Departamento de Prensa Institucional	Análisis documental
			Procedimientos establecidos para el análisis y atención de los mecanismos de retroalimentación	Entrevista a profundidad a gerente del Departamento de Prensa Institucional
			Nivel de seguimiento a los casos de retroalimentación (trazabilidad de las respuestas, acciones correctivas o cierres de casos)	Entrevista a profundidad a jefe de Área de Redes Sociales
			Comparación de los medios más utilizados	Análisis documental

	(elaboración de tablas, gráficos, síntesis)																
Interpretación de resultados y conclusiones	Análisis e interpretación de los datos																
	Redacción de informe parcial																
	Redacción de informe final																

Fuente: Elaboración propia.

Capítulo V. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de investigación dirigidos a los diferentes actores vinculados con el proceso comunicacional de la Asamblea Legislativa. La información recopilada fue organizada de acuerdo con los objetivos específicos planteados en el estudio, lo que permite desarrollar un análisis estructurado, orientado a examinar el alcance, la claridad y la efectividad de las estrategias de comunicación implementadas por el Departamento de Prensa Institucional, así como las necesidades comunicacionales identificadas en los públicos de interés.

De conformidad con el diseño metodológico seleccionado, los datos cuantitativos y cualitativos fueron analizados de manera paralela y, posteriormente, integrados mediante un proceso de triangulación. Este procedimiento permitió contrastar percepciones, identificar convergencias y divergencias entre las distintas fuentes de información y fortalecer la validez de los hallazgos obtenidos. Asimismo, la integración de ambos enfoques facilitó una aproximación más profunda al papel que desempeña la comunicación institucional en la promoción de la transparencia pública dentro del contexto legislativo.

El análisis que se presenta a continuación busca no solo describir los resultados obtenidos, sino también interpretarlos a la luz del marco referencial desarrollado en la investigación. De esta manera, se procura establecer relaciones entre la evidencia empírica y los principales postulados sobre comunicación institucional y transparencia, aportando elementos que permitan comprender el impacto de las estrategias comunicativas en el fortalecimiento del acceso ciudadano a la información legislativa.

5.1.1 Unidad de análisis 1. Calidad comunicativa de los mensajes institucionales

La calidad comunicativa de los mensajes institucionales puede entenderse como la capacidad de una organización para transmitir información de manera efectiva a sus públicos de interés. Esta condición implica no solo garantizar la difusión de los contenidos, sino procurar además que estos sean comprensibles, pertinentes y accesibles para la ciudadanía,

especialmente cuando se trata de temas relacionados con el funcionamiento de las instituciones democráticas.

Con el propósito de caracterizar el alcance y la claridad de los mensajes emitidos por el Departamento de Prensa Institucional de la Asamblea Legislativa durante el segundo periodo de sesiones ordinarias de la legislatura 2025-2026, se recurrió a la técnica de la entrevista en profundidad aplicada a cuatro especialistas vinculados al ámbito de la comunicación política, el análisis legislativo y la comunicación institucional. La selección de estos informantes respondió a criterios de conocimiento técnico, experiencia profesional y trayectoria en áreas relacionadas con el objeto de estudio.

Entre los participantes se encuentra Daniel Calvo Sánchez, politólogo y consultor especializado en asuntos legislativos y comunicación política, con amplia experiencia profesional dentro y fuera de la Asamblea Legislativa. Asimismo, participó Mario Quirós Salazar, abogado, analista político y consultor en estrategia, reconocido por su trabajo en el análisis de coyuntura política y construcción de escenarios para la toma de decisiones en entornos complejos.

También fue entrevistado Gustavo Araya Martínez, doctor en Comunicación con énfasis en Comunicación Política, investigador, consultor y académico con extensa trayectoria en opinión pública, comunicación estratégica y análisis político en América Latina. Finalmente, se contó con la participación de Grettel Umaña Vargas, periodista legislativa con más de treinta años de experiencia y actual jefa del Área de Información y Contenidos del Departamento de Prensa Institucional de la Asamblea Legislativa.

Las entrevistas permitieron recopilar valoraciones especializadas sobre el alcance, la claridad y las posibles barreras comunicativas presentes en los mensajes institucionales difundidos por el Departamento de Prensa Institucional. El análisis de estas percepciones aporta elementos relevantes para comprender las fortalezas y oportunidades de mejora de la comunicación legislativa como herramienta de transparencia pública y acercamiento entre la institución y la ciudadanía.

Tema: Percepción de la comunicación institucional y función democrática del Departamento de Prensa Institucional

Este primer segmento permitió explorar las percepciones generales de los expertos sobre la comunicación institucional de la Asamblea Legislativa, los medios utilizados para acceder a la información legislativa, el nivel de interacción con los productos comunicativos del Departamento de Prensa Institucional y el papel que esta dependencia desempeña dentro del sistema democrático costarricense.

Percepción general de la comunicación institucional

En primer lugar, se observa un consenso respecto al fortalecimiento de las plataformas digitales como mecanismo de difusión. Según Daniel Calvo, la consolidación del sitio web institucional, las transmisiones legislativas en línea y la incorporación de canales como Telegram han ampliado las posibilidades de acceso ciudadano. No obstante, el experto advierte que la accesibilidad de los documentos legislativos y la transparencia documental continúan siendo áreas de mejora relevantes.

De manera complementaria, Mario Quirós enfatiza la importancia de la Asamblea Legislativa como uno de los poderes del Estado con mayor exposición pública. A su juicio, los esfuerzos institucionales han permitido un avance sostenido en la apertura informativa, aunque persisten retos asociados a la modernización de las estrategias comunicativas y a la necesidad de adaptar los formatos a las demandas de una ciudadanía cada vez más digitalizada.

Desde una perspectiva interna, Grettel Umaña subraya que la labor comunicativa de la Asamblea trasciende la producción de noticias, por cuanto integra un conjunto de acciones orientadas a garantizar el acceso libre y directo de la ciudadanía a la actividad parlamentaria. Entre estas acciones destacan las transmisiones en vivo, la gestión de redes sociales y la elaboración de contenidos periodísticos por parte del Departamento de Prensa Institucional, lo que evidencia un esfuerzo institucional por diversificar los canales de información.

En contraste, Gustavo Araya plantea una valoración crítica, al señalar que la comunicación institucional, aunque técnicamente activa, resulta “democráticamente insuficiente”. Según su análisis, la Asamblea informa sobre los resultados del proceso legislativo, pero no explica, de manera adecuada, las reglas, dinámicas y procedimientos que permitirían a la ciudadanía comprender la lógica de funcionamiento parlamentario.

A partir de las entrevistas realizadas, se logra precisar que, pese a los avances logrados en materia de comunicación y transparencia, especialmente mediante el uso de herramientas digitales y mecanismos de acceso público a la información, persisten desafíos relacionados con la capacidad de la institución para promover una comprensión más profunda de los procesos parlamentarios y fortalecer la dimensión pedagógica de su estrategia comunicativa.

Canales utilizados para informarse

Daniel Calvo indicó que utiliza, principalmente, Telegram, YouTube y Facebook para monitorear el acontecer legislativo, información que complementa mediante consultas directas a funcionarios y actores vinculados con la Asamblea Legislativa. Además, señaló la necesidad de ampliar la presencia institucional en plataformas como TikTok e Instagram, para acercarse a nuevos públicos.

Mario Quirós manifestó que sus principales fuentes informativas son Facebook, YouTube y las plataformas digitales de contenido audiovisual, destacando que el sistema de comunicación actual exige una presencia cada vez más estratégica en redes sociales emergentes, debido a su capacidad para presentar mensajes breves, ágiles y visualmente atractivos.

En tanto, Gustavo Araya indicó que privilegia el uso de fuentes primarias de información, como el Sistema de Información Legislativa (SIL), las actas y las grabaciones de sesiones, amén de los productos que utiliza del Departamento de Prensa Institucional, como una fuente secundaria de contraste e interpretación institucional.

A partir de los argumentos recopilados, se observa un consenso en cuanto a la relevancia que han adquirido los entornos digitales para el seguimiento y análisis de la actividad legislativa. Tanto Calvo como Quirós coinciden en señalar que las redes sociales y las plataformas audiovisuales se han consolidado como espacios estratégicos para el acceso a la información parlamentaria, lo que refleja una transformación en las dinámicas de consumo informativo y en las expectativas de inmediatez de las audiencias.

No obstante, la posición de Gustavo Araya aporta una perspectiva complementaria, al destacar la importancia de las fuentes primarias institucionales como mecanismo para acceder a información más completa y especializada. Este criterio sugiere que, aunque las redes sociales facilitan la difusión y el alcance de los contenidos legislativos, los sistemas documentales oficiales continúan desempeñando un papel fundamental para quienes requieren una comprensión más profunda de los procesos parlamentarios.

Frecuencia de interacción con la información generada por el Departamento de Prensa Institucional

Daniel Calvo señaló que utiliza la información generada por el Departamento de Prensa Institucional de manera diaria; incluso, durante los fines de semana, debido a la naturaleza de su trabajo como asesor y analista permanente de la actividad legislativa. Pese a ello, denunció que “el sitio web casi que solo funciona en horario laboral”, pues tiende a presentar fallas de funcionamiento con frecuencia durante los fines de semana.

Mario Quirós manifestó que consulta con frecuencia la información difundida por el Departamento de Prensa Institucional a través de las sesiones plenarias, las comisiones legislativas y las publicaciones institucionales. Aunque reconoció que no consume la totalidad de los contenidos generados, afirmó que se mantiene informado casi diariamente sobre la actividad de la Asamblea Legislativa.

A su vez, Gustavo Araya describió su interacción como regular e instrumental, ya que utiliza los comunicados y boletines institucionales como fuentes complementarias para sus

análisis académicos y profesionales. Asimismo, considera que la producción del Departamento de Prensa Institucional le permite identificar la narrativa institucional construida alrededor de la actividad parlamentaria.

Partiendo de lo anterior, se concluye que el Departamento de Prensa Institucional ocupa un papel relevante dentro del ecosistema informativo legislativo, no solo como generador de contenido, sino también como un actor que facilita el acceso, la interpretación y el seguimiento de la actividad parlamentaria. No obstante, persisten desafíos asociados al fortalecimiento de los canales de difusión y a la optimización de las plataformas tecnológicas que sustentan la comunicación institucional.

Papel del Departamento de Prensa Institucional dentro del sistema democrático

Los testimonios de los entrevistados coinciden en atribuir al Departamento de Prensa Institucional una función que trasciende la simple difusión de información institucional. Desde distintas perspectivas, los expertos lo conciben como un actor relevante para fortalecer la relación entre la ciudadanía y el Poder Legislativo, mediante la promoción del acceso a la información, la transparencia y la comprensión de los procesos parlamentarios.

En esa línea, Daniel Calvo enfatiza el carácter fundamental de esta dependencia, al considerar que contribuye a explicar el trabajo legislativo y a reducir el desconocimiento ciudadano sobre las competencias de la Asamblea Legislativa. Su planteamiento sugiere que la comunicación institucional cumple una función pedagógica indispensable para acercar los asuntos parlamentarios a una población que, en muchas ocasiones, desconoce el alcance de las labores legislativas.

Por su parte, Mario Quirós interpreta este rol desde una perspectiva de modernización institucional. A su juicio, el modelo tradicional de departamento de prensa debe evolucionar hacia una lógica de comunicación estratégica, capaz de responder a los nuevos hábitos de consumo informativo y de construir formas más efectivas de interacción con la ciudadanía. Esta

visión refleja la necesidad de que las instituciones democráticas adapten sus mecanismos comunicativos a un entorno mediático cada vez más dinámico y digital.

Desde la experiencia institucional, Grettel Umaña destaca la responsabilidad del Departamento de Prensa Institucional de garantizar una comunicación objetiva, transparente e imparcial. Su posición enfatiza que la legitimidad de esta labor depende de la capacidad de informar con equilibrio y rigor, elementos que resultan esenciales para fortalecer la confianza ciudadana en las instituciones democráticas.

Asimismo, Gustavo Araya concibe esta dependencia como un puente entre la complejidad técnica del proceso legislativo y la ciudadanía. Según su criterio, la función comunicativa debe facilitar la rendición de cuentas y el control democrático sobre el ejercicio del poder. Sin embargo, introduce una visión más crítica, al advertir sobre la tensión permanente entre el deber de informar y los intereses asociados a la gestión de la imagen institucional, evidenciando los desafíos que enfrenta la comunicación pública en contextos políticos altamente expuestos.

Se puede inferir que el Departamento de Prensa Institucional no es percibido únicamente como una unidad encargada de producir contenidos informativos, sino como un actor con responsabilidad directa en la calidad de la relación entre la Asamblea Legislativa y la ciudadanía. En consecuencia, su aporte a la democracia radica no solo en informar sobre el trabajo parlamentario, sino en facilitar su comprensión, fortalecer la transparencia institucional y generar condiciones que favorezcan una participación ciudadana más informada en los asuntos públicos.

Tema: Alcance de los mensajes institucionales

El análisis del alcance de los mensajes emitidos por el Departamento de Prensa Institucional tenía como objetivo identificar la capacidad de la comunicación institucional para llegar a distintos públicos y posicionar la información legislativa dentro de la agenda mediática nacional. Además, posibilita comprender cuáles son los canales más efectivos de difusión, los sectores que permanecen al margen de los esfuerzos comunicativos desarrollados por la Asamblea Legislativa y cambios en el alcance de los mensajes.

¿Qué tan amplio considera el alcance de los mensajes emitidos por el Departamento de Prensa Institucional ?

Las valoraciones de los entrevistados reflejan una percepción sobre la capacidad de la Asamblea Legislativa para llegar a la ciudadanía a través de sus canales de comunicación. Si bien existe reconocimiento de los esfuerzos institucionales por ampliar la difusión de contenidos mediante diversas plataformas, también surgen cuestionamientos respecto a la efectividad de esos mecanismos para captar la atención de audiencias más amplias y generar una comprensión significativa de la información legislativa.

Desde esta perspectiva, Mario Quirós considera que el alcance de la comunicación institucional no es necesariamente amplio, aunque aclara que esta situación no puede atribuirse exclusivamente al desempeño del Departamento de Prensa Institucional . Según su criterio, los mensajes institucionales compiten en un entorno mediático caracterizado por una alta saturación informativa, donde suelen tener mayor visibilidad aquellos contenidos que apelan al conflicto, la confrontación o las emociones.

En una línea similar, Daniel Calvo sostiene que la cobertura de los contenidos institucionales continúa siendo limitada fuera de los círculos políticos y legislativos especializados. Esta apreciación sugiere que, aunque la información parlamentaria se encuentra disponible para la ciudadanía, persisten barreras relacionadas con el interés, la cercanía o la relevancia percibida de estos temas para amplios sectores de la población.

Por su parte, Grettel Umaña destaca que el alcance de las redes sociales institucionales ha experimentado un crecimiento significativo durante los últimos años, lo que evidencia un esfuerzo sostenido por fortalecer la presencia digital de la Asamblea Legislativa. No obstante, reconoce la existencia de limitaciones técnicas para medir, de manera integral, el impacto de algunos medios tradicionales, como las transmisiones de radio y televisión.

Gustavo Araya aporta una visión particularmente relevante al diferenciar entre alcance y comprensión. Desde su visión, la multiplicidad de canales de difusión ha permitido ampliar considerablemente la distribución de los mensajes institucionales; sin embargo, esto no garantiza que la ciudadanía procese la información, la comprenda o la incorpore como conocimiento útil para interpretar la realidad política. Esta observación introduce una dimensión cualitativa del alcance que trasciende los indicadores tradicionales de visualización o exposición.

En conjunto, las entrevistas permiten identificar un consenso en cuanto a la capacidad de la Asamblea Legislativa para distribuir información mediante una diversidad de plataformas y canales de comunicación. Aun así, también revelan que el verdadero desafío no radica únicamente en ampliar la difusión de los contenidos, sino en lograr que estos resulten relevantes, comprensibles y significativos para públicos más amplios.

Medios o canales más utilizados para su difusión

Una de las principales tendencias identificadas en las entrevistas es la diversificación de los canales utilizados para difundir información legislativa. Los expertos coinciden en que la comunicación parlamentaria ya no depende de un único medio, sino de una combinación de plataformas que permiten atender diferentes hábitos y necesidades informativas.

Daniel Calvo destaca particularmente la relevancia de Telegram y YouTube como herramientas para el seguimiento de la actividad legislativa. Su valoración pone de manifiesto la importancia que han adquirido los canales capaces de combinar inmediatez, acceso permanente a la información y disponibilidad de contenidos audiovisuales para audiencias interesadas en el acontecer político nacional.

Por su parte, Mario Quirós enfatiza el crecimiento de las redes sociales y de las plataformas de contenido audiovisual en línea, al considerar que estas responden, de manera más efectiva, a las dinámicas contemporáneas de consumo informativo. Su planteamiento evidencia cómo las

instituciones públicas enfrentan la necesidad de adaptar sus estrategias comunicativas a entornos donde predominan formatos breves, visuales e interactivos.

Para la periodista legislativa Grettel Umaña, las transmisiones en vivo a través de televisión, radio y redes sociales constituyen actualmente uno de los principales mecanismos de acercamiento con la ciudadanía. También destaca que estos esfuerzos se complementan con publicaciones institucionales y materiales dirigidos a los medios de comunicación, lo que refleja una estrategia orientada a diversificar los puntos de acceso a la información parlamentaria y ampliar las posibilidades de alcance entre distintos segmentos de la población.

Gustavo Araya aporta una valoración que resalta las fortalezas específicas de cada canal. En su criterio, YouTube ocupa una posición privilegiada debido a su capacidad para albergar contenidos extensos y facilitar la participación directa de actores políticos, mientras que los boletines institucionales continúan desempeñando una función relevante en la relación entre la Asamblea Legislativa y los medios de comunicación tradicionales.

Como resultado de este análisis, los hallazgos permiten concluir que la estrategia comunicativa de la Asamblea Legislativa se encuentra inmersa en un proceso de transformación digital que busca responder a las nuevas formas de consumo informativo de la ciudadanía. Sin embargo, el reto no consiste únicamente en diversificar los canales de difusión, sino en garantizar que estos contribuyan efectivamente al fortalecimiento de la transparencia, el acceso a la información y la comprensión del trabajo parlamentario.

Públicos que quedan fuera de este alcance

Sobre la eventualidad de que públicos queden fuera de este alcance, Daniel Calvo considera que gran parte de la ciudadanía permanece fuera del alcance efectivo de la comunicación institucional de la Asamblea Legislativa. Sectores más amplios de la población, especialmente los jóvenes, muestran una escasa exposición a estos contenidos, debido a que no se encuentran presentes en los espacios digitales que consumen cotidianamente.

Por su parte, Mario Quirós sostiene que existen grupos que permanecen alejados de la comunicación legislativa, aunque atribuye parte de esta situación al desinterés ciudadano por los asuntos políticos. Asimismo, reconoce que podrían existir sectores con dificultades derivadas de limitaciones tecnológicas o del diseño de algunas plataformas institucionales.

Grettel Umaña identifica como principales grupos excluidos a aquellas personas que no tienen acceso a internet, televisión por cable o medios digitales donde se distribuye buena parte de la información legislativa. Señala que esta situación puede afectar particularmente a poblaciones ubicadas en zonas rurales o con menor acceso a infraestructura tecnológica.

En la misma línea, Gustavo Araya plantea que la exclusión comunicativa presenta componentes sociales, educativos y territoriales. Entre los públicos que identifica como menos alcanzados se encuentran las poblaciones rurales, los ciudadanos con menor nivel educativo, las personas jóvenes y algunas comunidades indígenas y afrodescendientes.

Las respuestas reflejan que los públicos excluidos del alcance institucional no pueden definirse únicamente por criterios tecnológicos. Los entrevistados coinciden en señalar que factores como el interés por la política, el nivel educativo, la edad, la ubicación geográfica y la capacidad para comprender los procedimientos legislativos influyen significativamente en la apropiación de la información generada por la Asamblea Legislativa.

Visibilidad de estos mensajes en comparación con otras fuentes informativas

Las opiniones de los entrevistados evidencian que uno de los principales desafíos de la comunicación legislativa no está relacionado exclusivamente con la producción o difusión de contenidos, sino con su capacidad para sobresalir dentro de un entorno mediático cada vez más competitivo. En un contexto caracterizado por la saturación de información y la constante disputa por la atención ciudadana, los mensajes institucionales enfrentan dificultades para posicionarse con la misma visibilidad que otros actores y formatos de comunicación.

Daniel Calvo reconoce que, aunque la Asamblea Legislativa no presenta los peores niveles de comunicación dentro del sector público, existen experiencias externas que han logrado posicionar con mayor éxito la información legislativa mediante formatos más accesibles y dinámicos.

En una línea similar, Mario Quirós sostiene que la visibilidad de los contenidos institucionales podría fortalecerse mediante formatos más breves, modernos y visualmente atractivos. Esta valoración refleja la necesidad de adaptar la comunicación pública a dinámicas digitales donde predominan los mensajes de rápida comprensión y alto componente visual, especialmente entre los usuarios más jóvenes y activos en redes sociales.

A nivel institucional, Grettel Umaña introduce una limitación de carácter estructural, al señalar que la ausencia de recursos destinados a publicidad y análisis de métricas restringe significativamente las posibilidades de posicionar los contenidos generados por la Asamblea Legislativa. Su planteamiento permite comprender que la efectividad comunicativa depende no solo de la calidad de los mensajes, sino de la capacidad institucional para promoverlos, medir su alcance y evaluar su impacto en las diferentes audiencias.

Gustavo Araya sitúa el análisis en una dimensión más amplia, al argumentar que la comunicación institucional compite en desventaja dentro de un ecosistema dominado por contenidos rápidos, emocionales y altamente narrativos. Según su criterio, la atención se ha convertido en un recurso escaso que condiciona la visibilidad de los mensajes públicos, especialmente cuando estos abordan temáticas complejas que requieren mayor tiempo de comprensión y análisis por parte de la ciudadanía.

Las entrevistas permiten identificar que la comunicación institucional enfrenta una competencia constante frente a medios de comunicación, redes sociales, creadores de contenido y actores políticos individuales que suelen captar con mayor facilidad el interés de las audiencias. Esta situación revela que los desafíos actuales de la comunicación legislativa trascienden la simple difusión de información y se relacionan, cada vez más, con la capacidad de generar atención, relevancia y conexión con los distintos públicos.

Cambios en el alcance durante el segundo periodo de sesiones ordinarias 2025-2026

Desde una perspectiva crítica, Gustavo Araya sostiene que el contexto de alta conflictividad política redujo el peso relativo de la comunicación legislativa dentro del ecosistema informativo nacional. Según su criterio, la atención ciudadana tendió a concentrarse en actores políticos con mayor capacidad para generar controversia y captar cobertura mediática, lo que habría desplazado parte del interés destinado tradicionalmente a la actividad parlamentaria.

En contraste, Mario Quirós percibe que la nueva conformación política de la Asamblea Legislativa despertó un mayor interés ciudadano sobre la dinámica parlamentaria. A su juicio, las expectativas generadas en torno al comportamiento de las distintas fracciones legislativas contribuyeron a incrementar la atención pública, favoreciendo así una mayor exposición de los asuntos discutidos en el ámbito legislativo.

Por el contrario, Grettel Umaña ofrece una lectura distinta desde el ámbito institucional. Según señala, no se observaron cambios significativos en la estrategia comunicativa asociados específicamente a la transición entre periodos ordinarios y extraordinarios, ya que las acciones de comunicación mantuvieron una línea relativamente estable durante el tiempo analizado. Esta valoración pone de manifiesto que las variaciones en la atención pública no necesariamente se traducen en modificaciones sustanciales de la gestión comunicativa interna.

Daniel Calvo complementa el análisis al vincular el fenómeno con la proximidad del ciclo electoral. En su criterio, conforme avanzan los últimos años de gestión legislativa, los actores políticos intensifican sus esfuerzos de comunicación y posicionamiento público, lo que tiende a incrementar la visibilidad de la actividad parlamentaria. Esta interpretación evidencia la influencia que los calendarios políticos y electorales pueden ejercer sobre la intensidad de la comunicación y el interés mediático en torno a la Asamblea Legislativa.

En conjunto, las entrevistas reflejan que la atención otorgada a la actividad legislativa responde a una combinación de factores institucionales, políticos y mediáticos. Mientras

algunos expertos identifican elementos que favorecieron una mayor exposición pública de la Asamblea Legislativa, otros consideran que la competencia informativa y el conflicto político limitaron la capacidad de la institución para mantener protagonismo dentro de la agenda pública.

Tema: Claridad de los mensajes institucionales

La efectividad de la comunicación pública depende, en buena medida, de la capacidad de las instituciones para transmitir información clara y comprensible. En el caso del Poder Legislativo, donde confluyen procedimientos técnicos y decisiones de interés público, la claridad favorece el acceso a la información, fortalece la rendición de cuentas y contribuye al ejercicio de una ciudadanía mejor informada.

¿Cómo evalúa la claridad de los mensajes emitidos por el Departamento de Prensa Institucional?

Daniel Calvo considera que la principal dificultad radica en la naturaleza técnica del proceso legislativo. Señala que conceptos como mociones, artículos reglamentarios o etapas procedimentales son comprendidos por quienes trabajan diariamente en la Asamblea Legislativa, pero resultan poco accesibles para la mayoría de la población.

De forma similar, Gustavo Araya indica que la claridad resulta aceptable para públicos con formación media y alta, pero insuficiente para sectores menos familiarizados con el funcionamiento legislativo. Considera que el problema no radica únicamente en la redacción de los mensajes, sino en la ausencia de elementos interpretativos que permitan comprender la relevancia social y política de los acontecimientos legislativos.

Mario Quirós estima que la comunicación institucional todavía conserva rasgos propios de modelos tradicionales de comunicación política. Según indica, el lenguaje utilizado continúa siendo más cercano al discurso político convencional que a las dinámicas comunicativas actuales, caracterizadas por mensajes breves, directos y adaptados a los hábitos de consumo informativo de las nuevas generaciones.

Internamente, Grettel Umaña realiza una valoración generalmente positiva de los mensajes institucionales, destacando el esfuerzo que realiza el Departamento de Prensa Institucional para producir contenidos claros, concisos y fundamentados en información oficial. No obstante, reconoce que las limitaciones de tiempo y recursos dificultan profundizar en determinados temas o generar mayores procesos de contextualización para la ciudadanía.

Aunque existen valoraciones positivas sobre los esfuerzos realizados por el Departamento de Prensa Institucional para producir información clara y fundamentada, los testimonios sugieren que la claridad comunicativa no depende exclusivamente de la exactitud de los mensajes, sino también de su capacidad para contextualizar, interpretar y explicar la relevancia de los acontecimientos legislativos en la vida cotidiana de las personas. En este sentido, los hallazgos revelan una tensión entre la necesidad de mantener el rigor técnico propio de la información parlamentaria y la obligación democrática de hacerla accesible para públicos con distintos niveles de conocimiento político.

¿Considera que el lenguaje utilizado es accesible para la ciudadanía en general?

Mario Quirós afirma que existe una estrecha relación entre claridad y accesibilidad. Desde su perspectiva, el lenguaje institucional pierde efectividad cuando se dirige a una ciudadanía que posee un conocimiento limitado sobre los procedimientos políticos y legislativos, situación que dificulta la comprensión integral de los mensajes emitidos.

Igualmente, Daniel Calvo considera que términos como "moción 137", "primer día de mociones" o "artículo 154" poseen sentido para quienes conocen el procedimiento parlamentario, pero resultan prácticamente incomprensibles para la mayor parte de la población. Por ello, propone complementar la información legislativa con contenidos educativos que expliquen estos conceptos de manera sencilla.

Gustavo Araya considera que el lenguaje legislativo continúa siendo poco accesible para la ciudadanía en general, no tanto por el vocabulario utilizado, sino porque presume

conocimientos previos sobre el funcionamiento parlamentario. Según su criterio, la accesibilidad requiere una transformación más profunda del modelo comunicativo y no únicamente una simplificación terminológica

A diferencia de los analistas, Grettel Umaña indicó que existe un esfuerzo deliberado por evitar tecnicismos innecesarios y sustituir conceptos legislativos complejos por expresiones más cercanas al lenguaje cotidiano. Como ejemplo, menciona la sustitución de términos como “moción” por expresiones más descriptivas relacionadas con cambios o modificaciones a proyectos de ley.

La accesibilidad lingüística aparece como uno de los principales desafíos identificados por los entrevistados. Los entrevistados reconocen en que simplificar términos legislativos contribuye a mejorar la comprensión, aunque advierten que el verdadero desafío consiste en acercar la lógica parlamentaria a públicos que desconocen el funcionamiento de la institución.

¿Los mensajes logran explicar adecuadamente los procesos legislativos?

Gustavo Araya sostiene que los mensajes describen adecuadamente los actos legislativos, pero no logran explicar las dinámicas políticas y procedimentales que los generan. En su criterio, la comunicación institucional muestra los resultados visibles del proceso, pero deja en segundo plano los mecanismos que permiten comprender su desarrollo.

Por su parte, Daniel Calvo advierte que la información institucional suele describir acontecimientos legislativos sin explicar suficientemente el significado de los procedimientos involucrados. En consecuencia, la ciudadanía conoce qué ocurrió, pero no necesariamente comprende cómo ni por qué ocurrió.

El analista político Mario Quirós atribuye esta dificultad a la complejidad inherente del proceso parlamentario. Aunque reconoce esfuerzos institucionales por explicar determinados procedimientos cuando adquieren relevancia pública, considera que aún no existe una estrategia sistemática de formación ciudadana sobre el funcionamiento legislativo.

A lo interno, Grettel Umaña afirma que el Departamento de Prensa Institucional trabaja constantemente para explicar los procesos legislativos de forma más accesible; sin embargo, reconoce que todavía existen dificultades para trasladar adecuadamente ciertos procedimientos especializados a un lenguaje comprensible para todos los públicos.

Todos los expertos concuerdan en que la comunicación institucional explica mejor los resultados que los procesos. Esta situación limita la capacidad de los ciudadanos para comprender integralmente el funcionamiento del Poder Legislativo y ejercer un control informado sobre su actividad.

¿Qué elementos facilitan la comprensión de estos mensajes?

Daniel Calvo considera que uno de los principales elementos que facilitarían la comprensión de los mensajes institucionales sería la incorporación de contenidos educativos permanentes sobre el funcionamiento de la Asamblea Legislativa. En particular, señala la necesidad de explicar conceptos como mociones, procedimientos parlamentarios y etapas del proceso legislativo mediante materiales sencillos y accesibles.

Mario Quirós sostiene que la información debe estructurarse de forma lógica, utilizando lenguaje sencillo, mensajes concretos y explicaciones progresivas que permitan a los ciudadanos seguir fácilmente el desarrollo de una idea. Además, considera que herramientas como las infografías, los recursos visuales y la síntesis adecuada de información compleja pueden contribuir a mejorar la comprensión de los procesos legislativos.

Gustavo Araya señala que la comprensión mejora cuando la información institucional incorpora mecanismos que vinculan los procedimientos legislativos con situaciones concretas y relevantes para la ciudadanía. Según indica, la participación directa de diputadas y diputados en espacios audiovisuales puede facilitar esta tarea cuando las explicaciones logran relacionar las decisiones parlamentarias con sus efectos prácticos sobre la vida cotidiana de la población.

Mientras que Grettel Umaña refiere que la comprensión de los mensajes depende, en gran medida, de la capacidad de los comunicadores para traducir adecuadamente el lenguaje legislativo a términos comprensibles para la ciudadanía. Asimismo, considera fundamental que las propias fuentes de información, diputados y voceros legislativos procuren explicar los temas utilizando expresiones claras y evitando tecnicismos innecesarios.

En términos generales, los entrevistados coinciden en que la comprensión de los mensajes se fortalece mediante el uso de lenguaje sencillo, recursos visuales, contenidos educativos y explicaciones contextualizadas que permitan traducir la complejidad del proceso legislativo a formatos más accesibles para la ciudadanía.

¿Ha encontrado casos donde la información resulte confusa o ambigua?

El analista Daniel Calvo reconoce haber encontrado situaciones donde determinados contenidos pueden generar confusión, especialmente aquellos relacionados con procedimientos legislativos, plazos de vencimiento de proyectos de ley, consultas institucionales y referencias reglamentarias. Considera que gran parte de esta dificultad surge porque se asume conocimientos previos que la mayoría de los ciudadanos no posee.

Mario Quirós visualiza que los casos de confusión son relativamente frecuentes en el ámbito político, no necesariamente por errores en la información, sino porque muchas veces los mensajes se construyen desde la perspectiva de quien comunica y no desde las necesidades de comprensión del receptor.

Grettel Umaña admite que existen casos en los que los mensajes pueden resultar ambiguos o poco atractivos para la ciudadanía. Atribuye estas situaciones a las limitaciones de tiempo bajo las cuales trabaja el Departamento de Prensa Institucional, ya que muchas veces las notas deben producirse poco tiempo después de que concluye una sesión.

A diferencia de los demás profesionales, Gustavo Araya señala que no identifica problemas significativos de ambigüedad o confusión en la redacción de los mensajes institucionales. Sin

embargo, advierte que la simplificación de ciertos procesos puede generar una representación parcial de la realidad legislativa.

A partir de estas valoraciones, se puede inferir que la comunicación legislativa enfrenta el desafío permanente de encontrar un equilibrio entre precisión técnica y accesibilidad ciudadana. Esto implica no solo traducir contenidos especializados a un lenguaje más comprensible, sino proporcionar elementos de contexto que permitan interpretar el significado y las implicaciones de los acontecimientos legislativos.

Tema: Barreras comunicativas

Las barreras comunicativas representan aquellos factores que limitan la transmisión, comprensión o aprovechamiento efectivo de la información institucional por parte de la ciudadanía. Su análisis resulta fundamental para identificar los obstáculos que enfrenta el Departamento de Prensa Institucional en el cumplimiento de su función informativa y en la promoción de la transparencia pública dentro de la Asamblea Legislativa.

¿Qué barreras identifica en la comunicación del Departamento de Prensa Institucional?

Mario Quirós considera que una de las principales barreras es la sobrecarga informativa que se produce diariamente en la Asamblea Legislativa. Según indica, la gran cantidad de proyectos de ley, comisiones, mociones y sesiones genera un volumen de información difícil de procesar para la ciudadanía.

Desde su visión interna, Grettel Umaña identifica como principal barrera las dificultades de acceso oportuno a las fuentes de información. Explica que la producción de contenidos depende, en gran medida, de la colaboración de diputados, asesores y departamentos legislativos, por lo que cualquier retraso o dificultad en el acceso a la información afecta la calidad y oportunidad de los mensajes emitidos.

El académico Gustavo Araya propone una clasificación más amplia de las barreras comunicativas, identificando dimensiones técnicas, lingüísticas, cognitivas y políticas. A su criterio, la barrera más significativa es la política, ya que la comunicación institucional debe operar dentro de una organización caracterizada por intereses diversos y disputas de poder.

Mientras que Daniel Calvo identifica como principales barreras los canales de difusión utilizados por la institución y las limitaciones tecnológicas asociadas al acceso de la información. Considera que muchos de los contenidos continúan concentrándose en plataformas que no necesariamente forman parte de los hábitos informativos de las generaciones más jóvenes.

Las valoraciones recopiladas evidencian que las barreras que enfrenta la comunicación legislativa trascienden un único factor y responden a una combinación de elementos informativos, tecnológicos, organizacionales y políticos. Los entrevistados coinciden en que la complejidad del entorno en el que opera la Asamblea Legislativa dificulta que los mensajes lleguen de manera oportuna, clara y efectiva a la ciudadanía.

¿Cómo afectan estas barreras la transparencia pública?

Al igual que en la pregunta anterior, Grettel Umaña coincide en que la falta de acceso oportuno a información actualizada puede limitar la posibilidad de brindar información completa a la ciudadanía.

Gustavo Araya sostiene que estas barreras generan lo que denomina una "transparencia selectiva", donde la información está disponible, pero no necesariamente es comprendida o utilizada por todos los sectores sociales. Según su análisis, esto reproduce desigualdades en el acceso al conocimiento político y limita el ejercicio efectivo del control democrático.

Daniel Calvo considera que estas barreras afectan la transparencia al impedir que la ciudadanía comprenda con claridad las funciones, competencias y limitaciones institucionales. A su juicio, mientras las personas no entiendan qué hace realmente el Poder Legislativo y cuáles

son sus facultades constitucionales, cualquier esfuerzo comunicativo tendrá un alcance limitado en términos de rendición de cuentas y participación ciudadana.

Mario Quirós agrega que la polarización política y la desconfianza hacia las instituciones públicas generan interpretaciones sesgadas, incluso ante esfuerzos informativos objetivos. Desde su perspectiva, estas condiciones dificultan que los mensajes institucionales cumplan plenamente su función de fortalecer la transparencia y contribuir a una comprensión compartida de la realidad política.

Los entrevistados están de acuerdo con que las barreras comunicativas tienen un impacto directo sobre la transparencia pública, debido a que pueden limitar la capacidad de la ciudadanía para acceder a ella, comprenderla y utilizarla en procesos de control democrático y participación pública.

¿Considera que hay sesgos, omisiones o limitaciones en los mensajes?

La periodista institucional Grettel Umaña reconoce que pueden producirse omisiones involuntarias debido a limitaciones de tiempo, acceso a fuentes o disponibilidad de información. También admite que en ocasiones no es posible incorporar todas las posiciones presentes en un debate legislativo, especialmente cuando algunos actores no se encuentran disponibles para brindar declaraciones.

Mario Quirós estima que pueden existir ciertos sesgos relacionados con las dinámicas políticas internas de la institución o con la influencia de quienes ocupan espacios de dirección. Sin embargo, aclara que estos fenómenos no son permanentes ni responden a una intención deliberada de manipular la información.

Daniel Calvo considera que la comunicación institucional procura mantener una posición neutral y objetiva. Reconoce también que siempre habrá percepciones distintas sobre los mensajes emitidos, por lo general en contextos políticos donde distintos sectores interpretan la información desde sus propios intereses o afinidades ideológicas.

Desde otra óptica, Gustavo Araya considera que las omisiones son estructurales y no propiamente intencionales. Según explica, toda organización selecciona aspectos de la realidad que considera prioritarios para construir una narrativa institucional coherente, lo que implica dejar fuera determinados elementos, conflictos o complejidades del proceso político.

Todas las valoraciones sugieren que los sesgos y omisiones identificados responden más a condicionantes institucionales, operativas y organizacionales que a intentos deliberados de desinformación. No obstante, estos factores pueden afectar la percepción pública sobre la integralidad y objetividad de la información difundida.

¿Qué dificultades enfrentan los periodistas o analistas al interpretar estos contenidos?

Como principal dificultad, Gustavo Araya identifica la necesidad de contrastar los contenidos institucionales con fuentes primarias para verificar su contexto y alcance. Considera que este proceso requiere tiempo, recursos y capacidades analíticas que no siempre están disponibles en todos los medios o espacios de análisis político.

Mario Quirós señala que la creciente dependencia de herramientas digitales y la reducción de espacios para la especialización periodística han generado dificultades adicionales para comprender temas legislativos complejos. A su juicio, la inmediatez informativa suele imponerse sobre el análisis profundo de los procesos parlamentarios.

Daniel Calvo estima que muchos periodistas carecen de experiencia suficiente en materia legislativa, lo que dificulta la interpretación de procedimientos complejos y puede generar errores o simplificaciones excesivas en la cobertura informativa. Asimismo, destaca la importancia de contar con conocimientos técnicos sobre el funcionamiento parlamentario.

Por su parte, Grettel Umaña sostiene que periodistas y analistas enfrentan dificultades similares a las experimentadas por los propios comunicadores institucionales. Entre ellas destaca el desconocimiento de los procedimientos legislativos, la amplitud temática de los

asuntos tratados en el Congreso y la necesidad de interpretar información altamente especializada en periodos muy cortos.

Las percepciones muestran que la interpretación de los contenidos legislativos exige competencias especializadas que no siempre están presentes en todos los periodistas o analistas políticos, lo que puede afectar la profundidad y calidad de las explicaciones ofrecidas a la ciudadanía.

¿Qué rol juega el contexto político en estas barreras?

Gustavo Araya expresa que el contexto político representa una de las variables más determinantes para comprender las barreras comunicativas existentes. A su juicio, las tensiones entre poderes del Estado, la polarización política y los procesos de disputa narrativa influyen directamente sobre la capacidad de la comunicación institucional para cumplir eficazmente su función democrática.

El analista político Mario Quirós sostiene que la polarización política actual condiciona la recepción de los mensajes institucionales. Según explica, muchas personas interpretan la información a partir de posiciones ideológicas previas, lo que dificulta la construcción de consensos y afecta la percepción de neutralidad de las comunicaciones oficiales.

Daniel Calvo señala que la Asamblea Legislativa debe comunicar mejor su naturaleza política, ya que muchas críticas ciudadanas derivan de expectativas erróneas sobre sus funciones. En su opinión, una mejor comprensión del entorno político contribuiría a reducir percepciones negativas y fortalecer la legitimidad institucional.

Finalmente, Grettel Umaña reconoce que las dinámicas políticas propias del Congreso generan presiones constantes sobre la comunicación institucional. Defiende que el Departamento de Prensa Institucional debe procurar mantener una posición objetiva e imparcial, a fin de evitar convertirse en un instrumento de las disputas partidarias que caracterizan la actividad legislativa.

Tema: Barreras comunicativas

Propuestas de mejora

Las propuestas de mejora identificadas durante las entrevistas permiten reconocer oportunidades para fortalecer la comunicación institucional del Departamento de Prensa Institucional. En conjunto, evidencian acciones orientadas a optimizar la claridad y el alcance de la información dirigida a la ciudadanía.

¿Qué cambios propondría para mejorar el alcance de los mensajes?

Mario Quirós plantea la necesidad de desarrollar una estrategia de comunicación segmentada, según las características de cada audiencia. A su criterio, las redes sociales deben utilizarse de manera más estratégica, con contenidos diferenciados para distintos grupos poblacionales. También destaca la importancia de generar materiales audiovisuales breves y de fácil consumo que permitan captar la atención de públicos tradicionalmente alejados de la información política.

Daniel Calvo propone fortalecer la infraestructura tecnológica asociada a la comunicación legislativa, especialmente mediante mejoras en el sitio web institucional, el acceso a expedientes legislativos, las plataformas documentales y la gestión de información en tiempo real. Asimismo, cree necesario ampliar la presencia institucional en plataformas digitales utilizadas por público joven, con formatos más dinámicos y adaptados a las nuevas formas de consumo de información.

Grettel Umaña considera prioritario contar con estudios formales que permitan medir el alcance real de los mensajes institucionales. Según explica, disponer de información precisa sobre las audiencias facilitaría la toma de decisiones y la planificación de estrategias comunicativas más efectivas. Asimismo, señala la necesidad de fortalecer los recursos humanos y técnicos del Departamento de Prensa Institucional para incrementar la capacidad de producción y difusión de contenidos.

Por su parte, Gustavo Araya propone desarrollar políticas de comunicación diferenciadas según los distintos públicos de interés de la Asamblea Legislativa. Considera que la segmentación debe estar sustentada en investigación previa sobre las características de las audiencias, evitando diseñar mensajes basados únicamente en supuestos institucionales sobre las necesidades informativas de la ciudadanía.

Los entrevistados coinciden en que la ampliación del alcance requiere una combinación de innovación tecnológica, segmentación de audiencias, fortalecimiento institucional y generación de contenidos, adaptados a los hábitos de consumo de los distintos sectores de la población. Además, consideran necesario conocer mejor las características de los públicos para mejorar la efectividad de los mensajes difundidos.

¿Cómo podría mejorarse la claridad de la comunicación?

Para Grettel Umaña, la mejora de la claridad pasa por fortalecer la capacitación de los equipos de comunicación y garantizar un acceso más amplio a información especializada, que permita elaborar productos informativos de mayor calidad. Considera además que una comprensión más profunda de los temas legislativos por parte de quienes comunican contribuiría a reducir errores y simplificaciones excesivas.

Mario Quirós enfatiza la necesidad de utilizar un lenguaje más simple y directo, acompañado de recursos visuales como infografías y materiales gráficos que faciliten la comprensión de los procedimientos legislativos. Según su criterio, la claridad depende tanto del contenido como de la forma en que este es comunicado a la ciudadanía.

Daniel Calvo piensa que la claridad podría fortalecerse mediante la creación de materiales educativos permanentes, que expliquen el funcionamiento de la Asamblea Legislativa y sus principales procedimientos. Asimismo, propone formar voceros institucionales capaces de transmitir información compleja de manera sencilla y adaptada a distintos públicos.

En igual sentido, Gustavo Araya plantea que la principal mejora consiste en desarrollar procesos permanentes de alfabetización legislativa, orientados a explicar las reglas del juego parlamentario. Desde su perspectiva, la ciudadanía necesita comprender cómo funcionan las mociones, los debates, las votaciones y los mecanismos de control político para interpretar adecuadamente los mensajes institucionales.

Las observaciones de los expertos convergen en una misma idea, en que la claridad comunicativa requiere ir más allá de la simplificación del lenguaje, incorporando estrategias educativas que permitan a la ciudadanía comprender el funcionamiento del proceso legislativo y el contexto de las decisiones parlamentarias.

¿Qué acciones ayudarían a reducir las barreras comunicativas?

Gustavo Araya plantea la necesidad de incorporar mecanismos permanentes de retroalimentación ciudadana que permitan evaluar la comprensión real de los mensajes institucionales. Además, recomienda establecer alianzas con organizaciones sociales y medios comunitarios que faciliten el acceso a públicos tradicionalmente excluidos de la información legislativa.

Daniel Calvo considera que la reducción de barreras pasa principalmente por la diversificación de los canales de comunicación y una mayor integración entre las áreas tecnológicas y comunicacionales de la Asamblea Legislativa. Propone adaptar los mensajes y formatos a las características de cada público objetivo.

Con visión similar, Grettel Umaña destaca la importancia de fortalecer la coordinación entre los distintos departamentos vinculados al proceso legislativo, así como ampliar el acceso a recursos tecnológicos y fuentes especializadas de información. A su juicio, una mejor articulación institucional contribuiría significativamente a mejorar la calidad y oportunidad de los contenidos generados.

Mario Quirós sugiere mejorar el acceso y la localización de la información dentro de las plataformas institucionales. Según detalla, la información legislativa debe encontrarse de forma rápida y sencilla, complementándose con productos informativos breves que faciliten la comprensión de los principales acontecimientos legislativos.

Las acciones propuestas evidencian que la reducción de las barreras comunicativas requiere una combinación de mejoras tecnológicas, coordinación interinstitucional, participación ciudadana y estrategias orientadas a públicos específicos. De igual manera, destacan la necesidad de fortalecer el acceso oportuno y comprensible a la información legislativa.

¿Cuáles buenas prácticas deberían implementarse?

Daniel Calvo recomienda implementar mecanismos de intercambio de experiencias con otros parlamentos y congresos, con el fin de identificar buenas prácticas que puedan adaptarse al contexto costarricense. Asimismo, considera importante documentar procedimientos internos y promover estándares homogéneos para la gestión de información legislativa.

En consonancia con sus aportes, Mario Quirós propone fortalecer la comunicación explicativa mediante infografías, resúmenes accesibles de proyectos de ley y transmisiones orientadas a explicar procedimientos legislativos antes de que estos sean discutidos en el Plenario. Considera que estas prácticas contribuirían a acercar la actividad legislativa a la ciudadanía.

Grettel Umaña reitera la necesidad de fortalecer la coordinación institucional, agilizar el acceso a la información y mejorar la capacitación continua del personal encargado de producir contenidos informativos. Según su criterio, estas prácticas favorecerían una comunicación más transparente, oportuna y de mayor calidad.

Gustavo Araya subraya la importancia de implementar mecanismos de evaluación sistemática, que permitan medir no solo la distribución de contenidos, sino también su impacto

en la comprensión democrática de la ciudadanía. Asimismo, insiste en desarrollar programas permanentes de alfabetización legislativa dirigidos a distintos públicos.

Las buenas prácticas propuestas apuntan en la necesidad de fortalecer la dimensión pedagógica de la comunicación institucional, incorporar mecanismos de evaluación continua y promover una mayor cercanía entre la Asamblea Legislativa y la ciudadanía mediante formatos accesibles y participativos.

5.1.2 Unidad de análisis 2. Necesidades comunicacionales del público meta

Para alcanzar el segundo objetivo específico de la investigación (describir las necesidades comunicacionales del público meta para fundamentar acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de las estrategias de comunicación institucional), se aplicó una encuesta a una muestra conformada por ochenta y una personas pertenecientes a diferentes grupos de interés, entre los que se encuentran colaboradores institucionales, usuarios externos, estudiantes y otros actores relevantes para el estudio.

La información recopilada permitió conocer las percepciones, preferencias y experiencias de los participantes en relación con los procesos de comunicación desarrollados por el Departamento de Prensa Institucional de la Asamblea Legislativa, así como identificar oportunidades de mejora en aspectos asociados al acceso, la claridad, la oportunidad y la transparencia de la información institucional.

Los resultados se presentan y analizan a partir de las variables incluidas en el instrumento de recolección de datos. En primera instancia, se exponen las características sociodemográficas de la población participante, con el fin de contextualizar el perfil de las personas encuestadas y comprender la diversidad de públicos representados en el estudio.

Posteriormente, se examinan las variables relacionadas con el acceso a la información institucional, los medios de comunicación utilizados, la valoración de los mensajes y canales informativos, las necesidades comunicacionales identificadas y las propuestas de mejora

planteadas por los participantes. Este procedimiento permite abordar, de manera integral, los factores que influyen en la efectividad de la comunicación institucional y su contribución al fortalecimiento de la transparencia pública.

La composición etaria de la muestra evidencia una participación diversa de personas pertenecientes a distintas etapas de la vida adulta, lo cual resulta favorable para el estudio, debido a que permite incorporar perspectivas provenientes de públicos con diferentes hábitos de consumo informativo, niveles de experiencia institucional y necesidades comunicacionales.

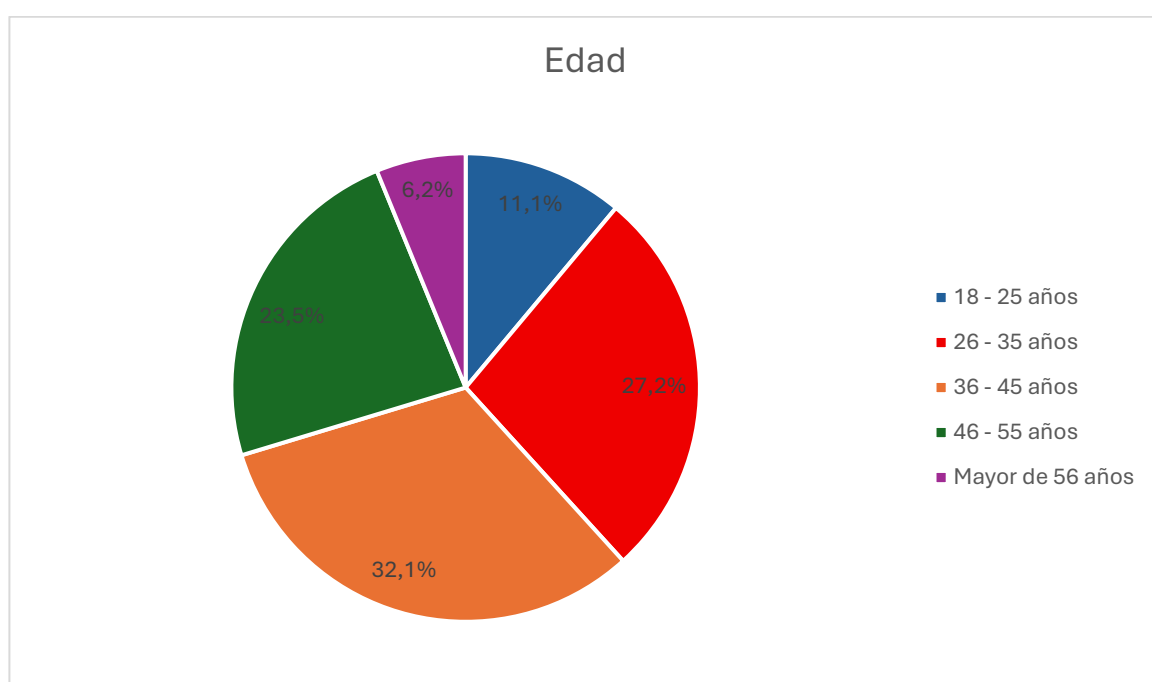


Figura 1: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

La figura 1 presenta la distribución de las personas participantes según su rango de edad. Los resultados muestran una representación de diferentes grupos etarios, predominando los segmentos comprendidos entre los 26 y 35 años, 36 y 45 años y 46 y 55 años, seguidos por los grupos de 18 a 25 años y mayores de 56 años.

La presencia significativa de participantes en edades productivas y laboralmente activas sugiere un contacto frecuente con herramientas digitales y una mayor exposición a canales de

comunicación institucional en línea. Por su parte, la inclusión de personas jóvenes y adultos mayores permite identificar posibles diferencias en las preferencias de acceso a la información, aspecto relevante para evaluar la efectividad de las estrategias de comunicación implementadas por la Asamblea Legislativa.

Desde una perspectiva comunicacional, la diversidad de edades presente en la muestra evidencia que la comunicación institucional de la Asamblea Legislativa debe responder a las expectativas de públicos con características heterogéneas. Cada grupo etario posee formas distintas de consumir información, interactuar con los medios de comunicación y acceder a contenidos de interés público.

Las personas jóvenes suelen mostrar mayor afinidad por formatos digitales, audiovisuales e interactivos, mientras que los grupos de mayor edad pueden mantener preferencias por medios formales y contenidos más estructurados. Por esta razón, la existencia de una muestra heterogénea permite obtener una visión amplia sobre las necesidades de información y los mecanismos de comunicación considerados más efectivos por cada sector de la población.

El género constituye una variable relevante debido a que las experiencias de acceso a la información y las preferencias comunicacionales pueden variar entre distintos grupos de población. Aunque la comunicación institucional debe garantizar igualdad en el acceso a la información pública, es importante reconocer que diferentes sectores pueden presentar expectativas particulares respecto a los contenidos, formatos y mecanismos de interacción utilizados por las instituciones públicas.

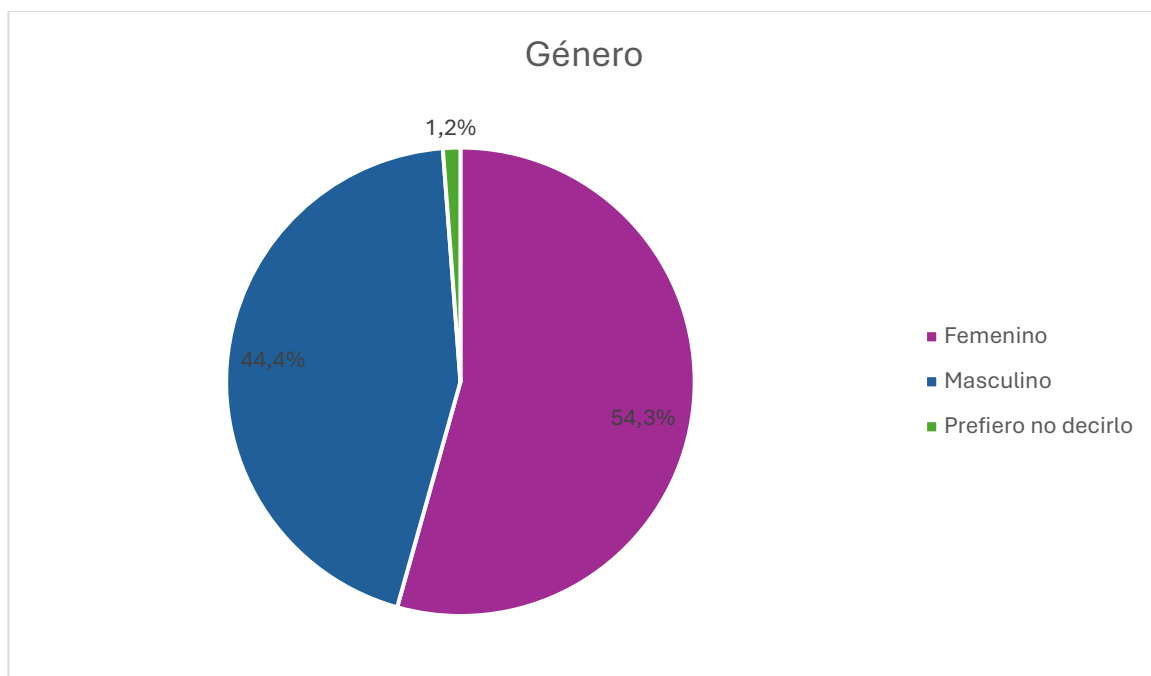


Figura 2: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

La figura 2 muestra la distribución de las personas participantes según género. Los resultados reflejan una participación tanto de hombres como de mujeres, además de una proporción reducida de personas que prefirieron no revelar esta información.

La distribución observada evidencia una representación de diferentes identidades dentro de la población encuestada, lo que permite incorporar una diversidad de perspectivas respecto a la comunicación institucional de la Asamblea Legislativa. La participación equilibrada de hombres y mujeres favorece la obtención de resultados más representativos sobre las percepciones relacionadas con el acceso a la información, la claridad de los mensajes y la valoración de los canales de comunicación utilizados por la institución.

Los resultados sugieren la importancia de mantener estrategias de comunicación inclusivas, que consideren la diversidad de públicos que interactúan con la Asamblea Legislativa. Esto implica desarrollar contenidos accesibles, comprensibles y libres de barreras que puedan limitar el acceso a la información por parte de determinados sectores de la población.

Asimismo, la presencia de distintos perfiles dentro de la muestra reafirma la necesidad de promover mecanismos de comunicación que faciliten una interacción efectiva entre la institución y los diversos grupos de interés.

La caracterización de las personas participantes, según su relación con la institución, permite comprender, de manera más precisa, las necesidades comunicacionales del público meta. Conocer quiénes conforman los públicos receptores de la comunicación institucional constituye un paso fundamental para identificar oportunidades de mejora y desarrollar acciones que fortalezcan la efectividad de las estrategias de divulgación implementadas por la Asamblea Legislativa.



Figura 3: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

La figura 3 presenta la distribución de las personas participantes según su relación con la Asamblea Legislativa. Los resultados muestran que la mayoría de las personas encuestadas corresponde al grupo de usuarios, con un 55,6 % de la muestra. En menor proporción se encuentran los colaboradores institucionales, quienes representan el 22,2 % de los participantes.

Por su parte, los estudiantes y las personas clasificadas en la categoría “Otro” registran una participación equivalente del 11,1 % cada uno.

Los datos obtenidos reflejan una composición diversa de la muestra, integrada por personas que mantienen distintos niveles de vinculación con la Asamblea Legislativa. La mayoría de los encuestados corresponde a usuarios externos; es decir, personas que interactúan con la institución, principalmente desde su condición de ciudadanos interesados en acceder a información legislativa o en conocer las actividades desarrolladas por el órgano parlamentario.

Al mismo tiempo, la participación de colaboradores permite contrastar las valoraciones externas con la experiencia de quienes mantienen una relación cotidiana con la institución. Esta combinación de perspectivas favorece una comprensión más integral de las fortalezas y oportunidades de mejora presentes en las estrategias de comunicación institucional. Además, la incorporación de estudiantes y otros perfiles contribuye a identificar expectativas comunicacionales que podrían diferir de las observadas entre los usuarios habituales o el personal institucional.

La frecuencia de interacción aporta elementos relevantes para describir las necesidades comunicacionales del público meta, ya que permite identificar segmentos con diferentes grados de acercamiento a la información legislativa. Este conocimiento resulta fundamental para diseñar estrategias de comunicación más eficientes y orientadas a incrementar el alcance de los mensajes institucionales.

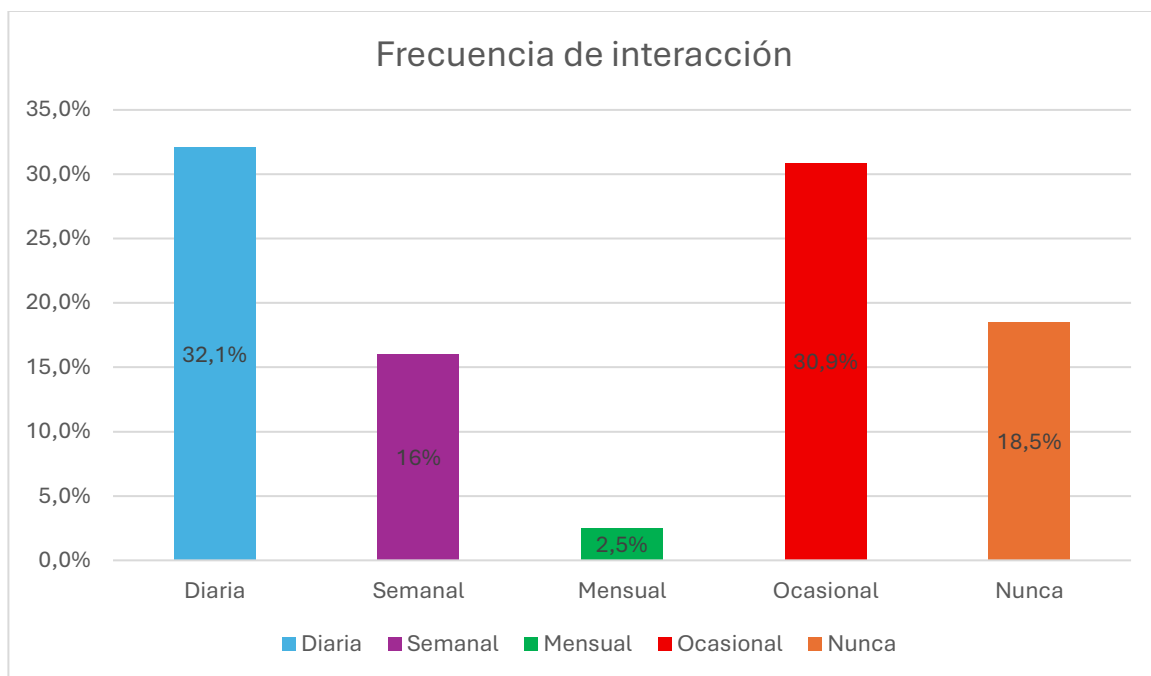


Figura 4: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

La figura 4 presenta la frecuencia con la que las personas encuestadas interactúan con la Asamblea Legislativa. Los resultados muestran distintos niveles de contacto con la institución, desde personas que mantienen una interacción diaria hasta aquellas que manifestaron una relación ocasional, semanal, mensual o inexistente. Esta diversidad de frecuencias evidencia la existencia de públicos con distintos grados de cercanía e interés respecto a la actividad legislativa.

Los datos muestran que una parte importante de los participantes mantiene contacto frecuente con la institución, especialmente entre quienes se desempeñan como colaboradores o usuarios con interés constante en asuntos legislativos. De manera paralela, también se identifica un grupo significativo de personas cuya interacción es ocasional o, incluso, inexistente, situación que refleja una relación más distante con los canales de comunicación institucional.

Las personas que interactúan con mayor frecuencia suelen poseer un conocimiento más amplio de los canales informativos y una mayor familiaridad con los procesos legislativos. Por

el contrario, quienes interactúan de forma esporádica o nula pueden enfrentar mayores dificultades para acceder a información relevante o comprender la dinámica institucional.

Esta situación pone de manifiesto la necesidad de fortalecer estrategias que permitan atraer y mantener el interés de los públicos con menor nivel de interacción. Para estos sectores, la accesibilidad de la información, la claridad de los mensajes y la utilización de canales de amplio alcance resultan factores esenciales para fomentar una mayor participación informada.

Una vez caracterizadas las personas participantes de la investigación mediante variables sociodemográficas y de vinculación institucional, se procede al análisis de las variables sustantivas incluidas en el instrumento de recolección de datos. Estas variables permiten identificar las principales necesidades comunicacionales de los públicos vinculados con la Asamblea Legislativa, así como sus percepciones respecto a la efectividad de los canales de comunicación, la calidad de la información difundida y el nivel de satisfacción con los procesos informativos institucionales.

Como parte del análisis del alcance de los procesos informativos desarrollados por la Asamblea Legislativa, se consultó a las personas participantes si reciben información proveniente de la institución. Esta variable permite evaluar el nivel de exposición de los diferentes grupos de interés a los contenidos institucionales y constituye un insumo relevante para identificar sus necesidades comunicacionales.

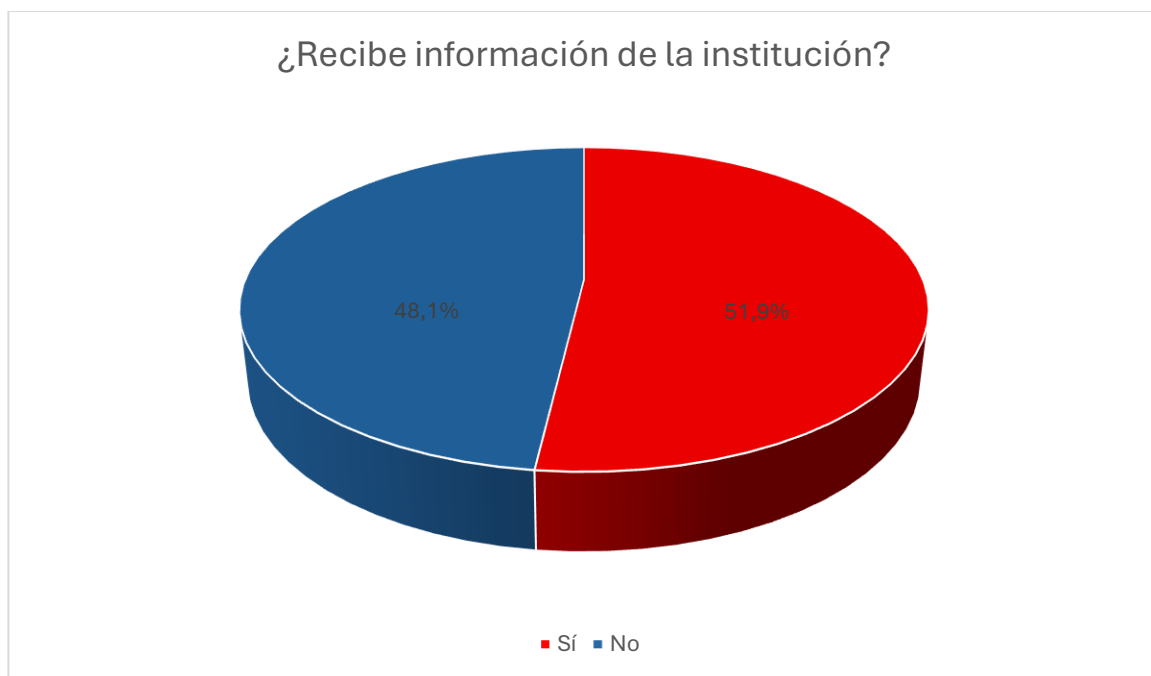


Figura 5: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

La figura 5 muestra la distribución de las respuestas obtenidas ante la consulta sobre si las personas participantes reciben información de la Asamblea Legislativa. Los resultados reflejan que el 51,9 % (42 personas) indicó que sí recibe información institucional, mientras que el 48,1 % (39 personas) señaló que no recibe información de la institución. Estos datos evidencian una distribución relativamente equilibrada entre ambos grupos.

Los resultados reflejan que, aunque poco más de la mitad de las personas encuestadas indicó recibir información proveniente de la Asamblea Legislativa, una proporción prácticamente equivalente manifestó no acceder a contenidos institucionales. Esta distribución evidencia que el alcance de los procesos comunicacionales aún presenta limitaciones importantes, considerando que la comunicación institucional desempeña un papel estratégico en la difusión de información pública, el fortalecimiento de la transparencia y la promoción de una ciudadanía mejor informada sobre el quehacer legislativo.

Desde una perspectiva comunicacional, estos hallazgos permiten inferir que la estrategia de difusión institucional presenta oportunidades de mejora en términos de cobertura y

penetración de los mensajes. El hecho de que, prácticamente, una de cada dos personas encuestadas señale no recibir información evidencia que las acciones comunicativas actualmente desarrolladas no logran impactar, de manera uniforme, a todos los públicos de interés.

Asimismo, los resultados sugieren que la disponibilidad de información no garantiza, necesariamente, la recepción por parte de la ciudadanía. En muchos casos, los contenidos pueden encontrarse publicados en plataformas institucionales, sin que esto implique que los públicos, efectivamente, los consulten o conozcan su existencia. Esta situación pone de manifiesto la importancia de desarrollar estrategias de divulgación más proactivas, que faciliten el encuentro entre la información pública y sus destinatarios.

Conocer los medios a través de los cuales la ciudadanía accede a la información institucional, representa un elemento clave para evaluar el desempeño de las estrategias de comunicación de la Asamblea Legislativa. En este sentido, se consultó a las personas participantes sobre los canales que utilizan para recibir contenidos institucionales. La información obtenida permite identificar las preferencias de consumo informativo de los diferentes grupos de interés, determinar cuáles medios presentan un mayor alcance y reconocer aquellos que requieren fortalecimiento para ampliar la difusión de la información pública.

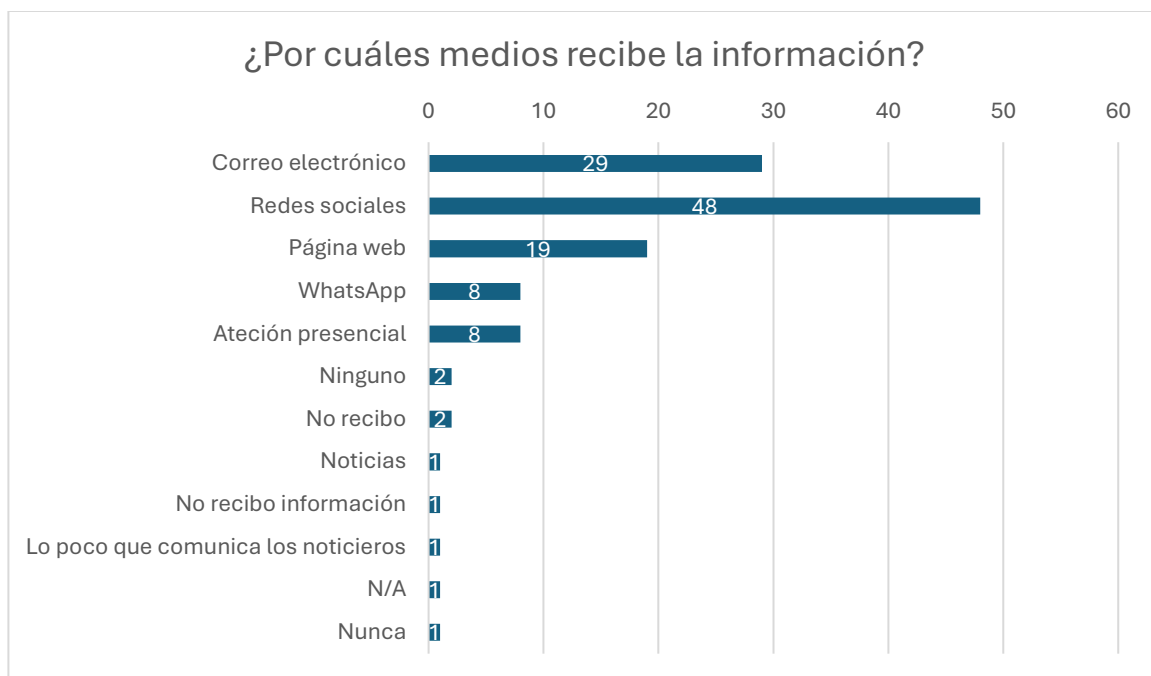


Figura 6: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

La figura 6 presenta la distribución de los medios utilizados por las personas participantes para recibir información emitida por la Asamblea Legislativa. Dado que la pregunta permitía seleccionar más de una respuesta, los resultados reflejan el uso simultáneo de distintos canales de comunicación. Las redes sociales registran la mayor frecuencia de menciones (48), seguidas por el correo electrónico (29) y la página web institucional (19). En contraste, otros medios de comunicación, la atención presencial y WhatsApp presentan una participación considerablemente menor, al igual que las personas que indican que no reciben información.

Los resultados evidencian una clara predominancia de los medios digitales como principal vía de acceso a la información institucional. Las redes sociales destacan como el canal más utilizado por las personas encuestadas, situación que refleja la importancia que estas plataformas han adquirido en los procesos de comunicación pública y en la difusión de información de interés ciudadano.

El correo electrónico ocupa el segundo lugar en cantidad de menciones, especialmente entre colaboradores institucionales y personas que mantienen una relación más frecuente con la

Asamblea Legislativa. La página web institucional también figura entre los principales medios de consulta, aunque con una presencia menor, en comparación con las redes sociales y el correo electrónico.

Además, se observa que algunos participantes señalaron recurrir a medios alternativos (atención presencial o aplicaciones de mensajería como WhatsApp) para obtener información institucional. Aunque estos canales presentan una menor representación, su inclusión refleja que determinados sectores continúan valorando mecanismos de comunicación más directos o personalizados.

La evidencia obtenida sugiere que la utilización de diversos canales de comunicación favorece el acceso de la ciudadanía a la información institucional y amplía las oportunidades para conocer las decisiones y actuaciones de la Asamblea Legislativa. En este sentido, el fortalecimiento de los medios digitales, en combinación con mecanismos complementarios de divulgación, podría optimizar el alcance de la comunicación institucional y fortalecer los principios de transparencia, acceso a la información, apertura institucional y rendición de cuentas.

Uno de los factores que influye en la efectividad de la comunicación institucional es la capacidad de la organización para mantener una difusión constante de información hacia sus diferentes públicos. En el caso de la Asamblea Legislativa, la frecuencia con que la ciudadanía y los demás grupos de interés reciben información puede incidir directamente en su nivel de conocimiento sobre los procesos legislativos, el seguimiento de la gestión parlamentaria y la percepción de transparencia institucional. En este sentido, la presente variable permite examinar la periodicidad con que los participantes acceden a información proveniente de la institución, lo que aporta elementos relevantes para comprender el alcance real de las acciones comunicativas y las necesidades informativas existentes entre los públicos analizados.

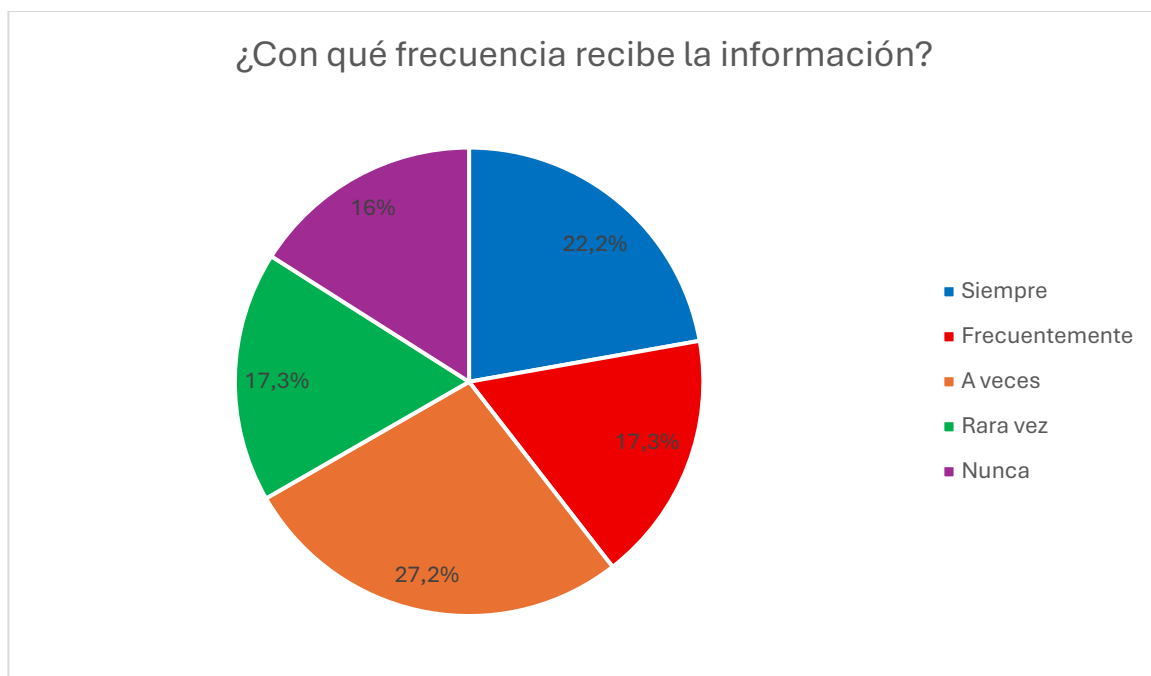


Figura 7: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

La figura 7 presenta la frecuencia con que las personas participantes reciben información de la Asamblea Legislativa. Los resultados muestran que la categoría con mayor porcentaje de respuestas corresponde a “A veces”, seleccionada por el 27,2 % de los participantes; seguida por “Siempre”, con un 22,2 %. Por su parte, las opciones “Frecuentemente” y “Rara vez” registran un 17,3 % cada una, mientras que “Nunca” fue señalada por el 16% de las personas encuestadas.

Estos resultados evidencian que una parte importante de las personas participantes manifestó recibir información de manera frecuente o permanente, lo que indica la existencia de públicos que mantienen un contacto constante con los canales institucionales de la Asamblea Legislativa. Este comportamiento resulta particularmente visible entre quienes poseen una relación más cercana con la institución o interactúan con ella de forma regular.

No obstante, también se observa la presencia de participantes que indicaron recibir información solo ocasionalmente, rara vez o nunca. Este hallazgo sugiere que la comunicación

institucional no alcanza con la misma intensidad a todos los sectores de la población, lo que genera diferencias significativas en los niveles de acceso a la información pública.

La frecuencia con la que se recibe información influye directamente en la capacidad de las personas para mantenerse informadas sobre el trabajo legislativo. Aquellos sectores que reciben información de forma continua poseen mayores posibilidades de conocer los proyectos de ley en discusión, las decisiones adoptadas por el Plenario Legislativo y las actividades institucionales que desarrolla la Asamblea Legislativa. Por el contrario, quienes reciben información con poca frecuencia, pueden experimentar mayores dificultades para seguir la dinámica parlamentaria y comprender el impacto de las decisiones legislativas en la vida nacional.

El acceso efectivo a la información pública no depende únicamente de la disponibilidad de los contenidos institucionales, sino también de la capacidad de los públicos para comprenderlos. Desde este punto de vista, la claridad de la información se convierte en un elemento indispensable para fortalecer la transparencia y garantizar que la ciudadanía pueda conocer y comprender las acciones desarrolladas por las instituciones públicas. En este contexto, se consultó a las personas participantes sobre su percepción respecto a la claridad y facilidad de entendimiento de la información difundida por la Asamblea Legislativa.

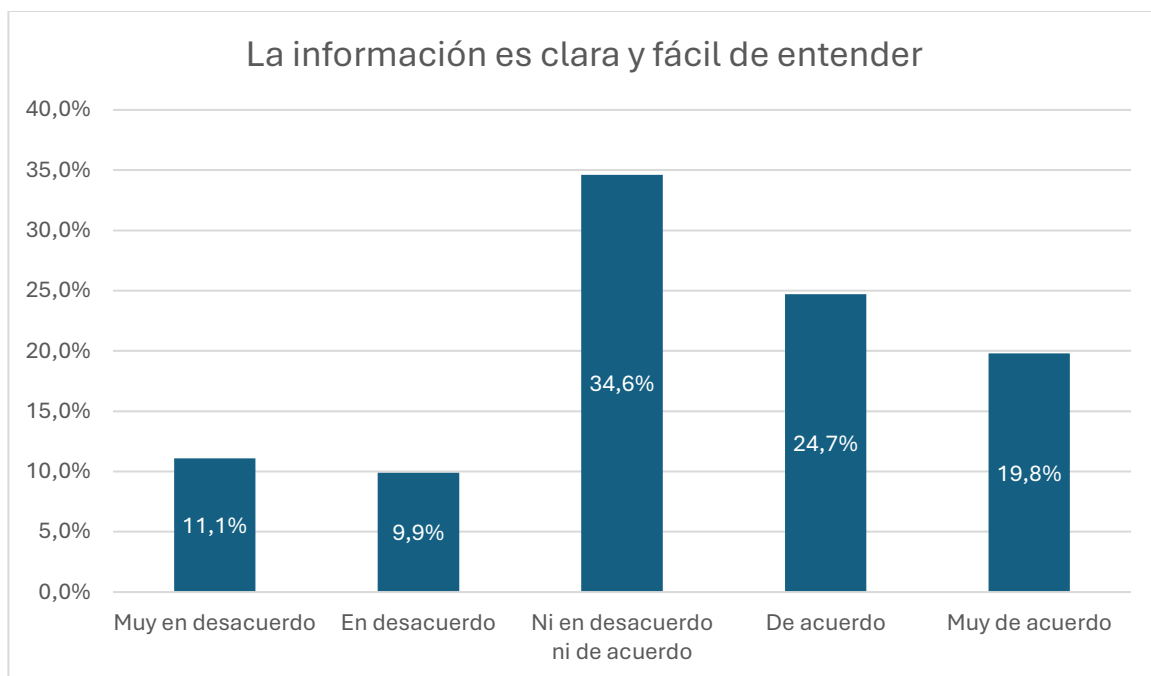


Figura 8: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

La figura 8 presenta la distribución de las respuestas obtenidas en relación con la afirmación “La información es clara y fácil de entender”. Se observa que la mayor proporción de participantes se concentra en la valoración 3 con un 34,6 % de las respuestas, seguida de la valoración 4 con un 24,7 % y de la valoración 5 con un 19,8 %.; mientras que las valoraciones 1 y 2 registran porcentajes de 11,1 % y 9,9 %, respectivamente. En conjunto, los resultados reflejan una tendencia predominantemente favorable hacia la claridad de la información institucional, aunque también se evidencia la existencia de sectores que mantienen percepciones menos positivas sobre este aspecto.

Los resultados permiten inferir que la comunicación institucional de la Asamblea Legislativa presenta niveles aceptables de claridad para la mayoría de los participantes; sin embargo, la concentración de respuestas en la valoración media sugiere que existe margen para fortalecer la manera en que se elaboran y presentan los mensajes institucionales. La predominancia de respuestas neutrales puede interpretarse como una percepción de claridad moderada, donde la información es comprensible en términos generales, pero no necesariamente cumple las expectativas de todos los públicos.

De igual manera, la presencia de valoraciones bajas resulta particularmente relevante para la investigación, ya que puede estar asociada al uso de lenguaje técnico, terminología jurídica o explicaciones que resultan difíciles de comprender para personas que no poseen conocimientos sobre los procesos legislativos. Esta situación adquiere especial importancia en una institución como la Asamblea Legislativa, cuya información se encuentra estrechamente vinculada con asuntos de interés público y con decisiones que afectan a toda la ciudadanía.

Estos hallazgos permiten identificar una necesidad comunicacional relacionada con la simplificación y adaptación del lenguaje institucional. Los resultados sugieren que una parte de los públicos requiere mensajes más accesibles, acompañados de explicaciones complementarias que faciliten la comprensión de los temas legislativos y administrativos difundidos por la institución.

Debido a la naturaleza de los procesos legislativos, la oportunidad de la información se convierte en un elemento clave para que la ciudadanía pueda dar seguimiento a las iniciativas, decisiones y actividades desarrolladas por la Asamblea Legislativa. La disponibilidad de información en momentos precisos favorece una participación más informada y fortalece los mecanismos de control ciudadano. Por lo tanto, se consultó a las personas participantes su percepción respecto a la puntualidad con que reciben la información emitida por la institución.

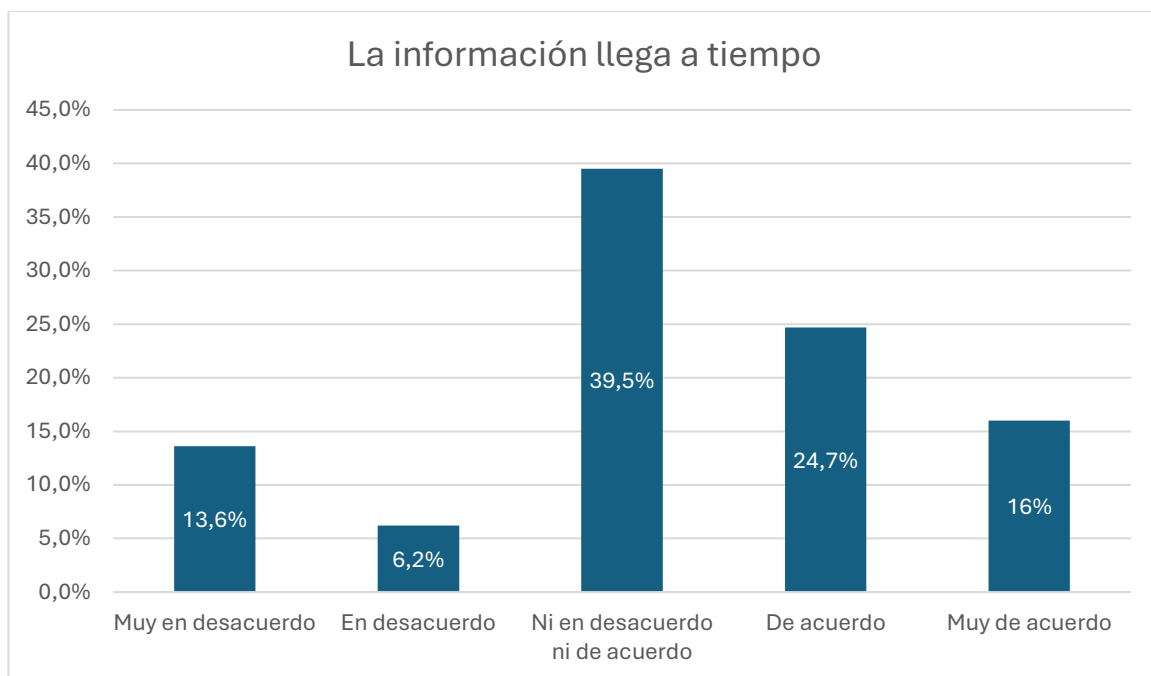


Figura 9: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

La distribución de las respuestas correspondientes a la afirmación “La información llega a tiempo”, se presenta en la figura 9. Se observa que la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” concentra la mayor proporción de respuestas, con un 39,5 %; continúan los que indican estar “De acuerdo”, con un 24,7 %; y la categoría “Muy de acuerdo”, con un 16 %. Por su parte, las categorías “Muy en desacuerdo” y “En desacuerdo” registran porcentajes de 13,6% y 6,2 %, respectivamente.

Estos resultados muestran que existe una valoración positiva moderada sobre la capacidad de la Asamblea Legislativa para comunicar información de manera oportuna. Sin embargo, el elevado porcentaje de respuestas concentradas en la categoría neutral sugiere que una parte importante de los encuestados no percibe con claridad si la información llega dentro de los plazos esperados o si existen oportunidades de mejora en este aspecto.

Por otra parte, las valoraciones desfavorables sugieren la existencia de necesidades de comunicacionales asociadas a una mayor agilidad en los procesos de divulgación. La expectativa de recibir información de manera inmediata se ha convertido en una característica

propia de los entornos digitales contemporáneos; por ello, cualquier percepción de demora puede generar insatisfacción entre los públicos e influir negativamente en su nivel de interés y participación respecto al quehacer legislativo.

Una comunicación institucional efectiva requiere que la información difundida sea percibida como útil y significativa por sus diferentes públicos. Por esta razón, se evaluó la percepción de las personas participantes respecto a la relevancia de la información emitida por la Asamblea Legislativa, con el fin de determinar en qué medida esta responde a sus necesidades informativas.

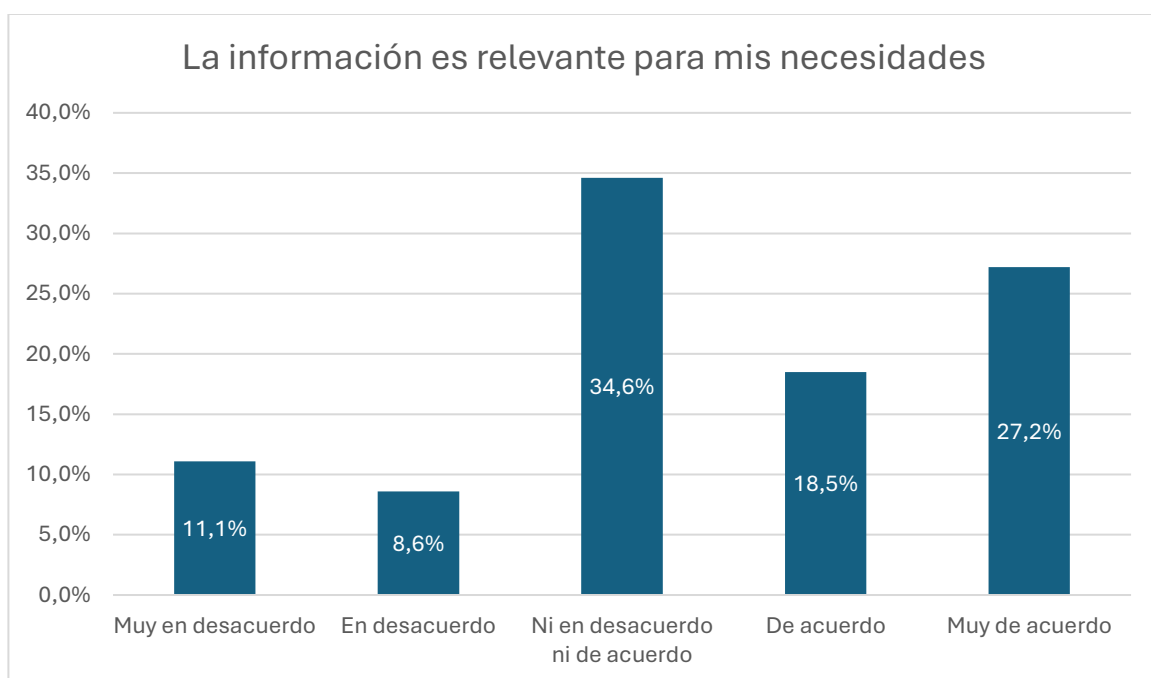


Figura 10: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

De acuerdo con la figura 10, la valoración otorgada por las personas participantes muestra que la relevancia de la información es percibida de manera, mayoritariamente, positiva. La categoría “Muy de acuerdo” obtuvo un 27,2 % de las respuestas, mientras que la opción “De acuerdo” alcanzó un 18,5 %. Pese a esto, la mayor concentración individual se registra en la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, con un 34,6 %, lo que refleja la existencia de

percepciones diversas sobre el grado en que los contenidos institucionales satisfacen las necesidades informativas del público.

Los hallazgos permiten inferir que la mayoría de los participantes reconoce que la información comunicada por la Asamblea Legislativa es útil. No obstante, el elevado porcentaje de respuestas neutrales sugiere que la percepción de relevancia no es completamente uniforme entre los diferentes públicos consultados. Esto podría estar relacionado con la diversidad de intereses presentes en la muestra, compuesta por colaboradores, estudiantes, usuarios y otros grupos vinculados de distinta manera con la institución.

Las respuestas desfavorables podrían indicar que determinados contenidos institucionales no logran establecer una conexión clara entre la actividad legislativa y las necesidades concretas de algunos sectores de la ciudadanía. Esta situación podría obedecer a factores como la selección de temas difundidos, el enfoque de los mensajes o la falta de contextualización sobre el impacto que las decisiones legislativas tienen en la vida cotidiana de las personas.

Si bien las valoraciones favorables predominan dentro de la muestra, la presencia de respuestas neutrales y desfavorables indica que la información institucional no siempre logra responder, de manera uniforme, a las necesidades de todos los públicos. Lo anterior evidencia la importancia de fortalecer las estrategias de comunicación institucional mediante la generación de contenidos más pertinentes y alineados con las expectativas informativas de las diferentes audiencias.

Las preferencias de acceso a la información varían según las características y hábitos de consumo de los diferentes públicos. En consecuencia, la selección de canales adecuados constituye un elemento clave para garantizar que la información institucional alcance efectivamente a sus destinatarios. Con base en esto, se consultó a las personas participantes sobre su percepción respecto a los canales empleados por la Asamblea Legislativa para la difusión de información.

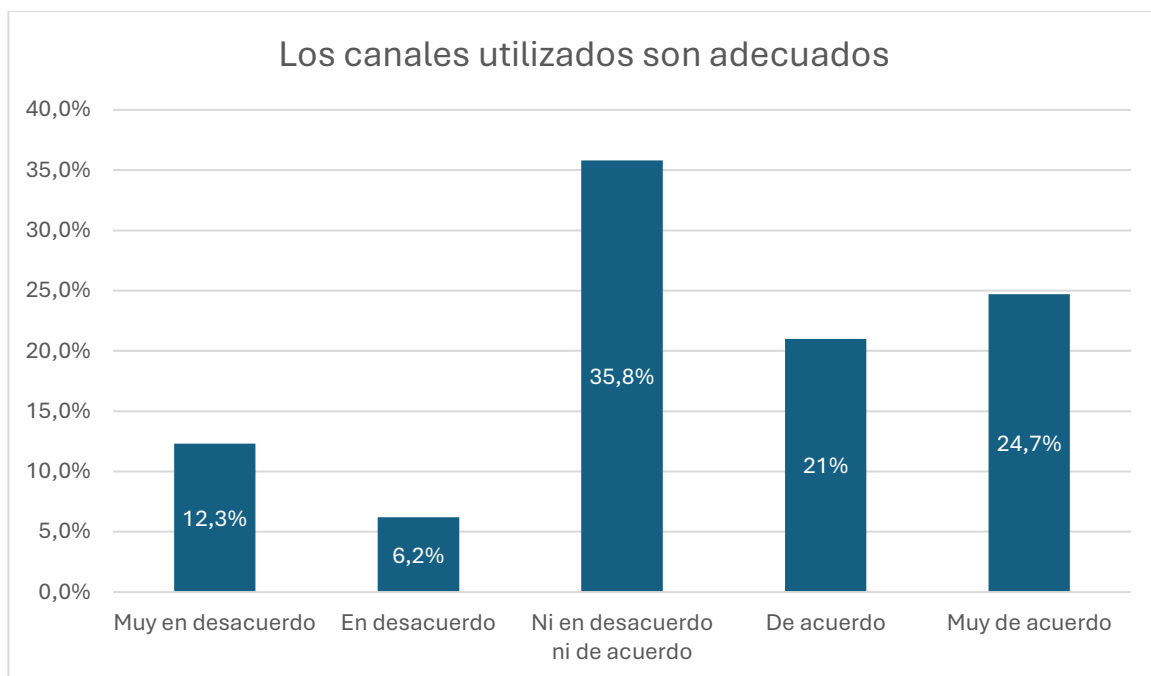


Figura 11: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

La distribución de las respuestas en la figura 11 permite observar que las valoraciones favorables (45,7 %) superan por más del doble a las desfavorables (18,5 %). No obstante, el estudio destaca la presencia de un 35,8 % de respuestas neutrales, lo que sugiere que una parte importante de las personas consultadas no mantiene una posición claramente definida respecto a la efectividad de los medios utilizados por la institución.

Los resultados reflejan que cerca de la mitad de la población consultada considera adecuados los canales de comunicación utilizados por la Asamblea Legislativa para difundir información institucional. Destacan particularmente las valoraciones correspondientes a las categorías 5 (Muy de acuerdo) y 4 (De acuerdo), las cuales representan en conjunto el porcentaje más alto de respuestas.

A su vez, la categoría 3 (Ni en desacuerdo ni de acuerdo) concentra de forma individual el mayor porcentaje de respuestas (35,8 %), lo que evidencia la existencia de percepciones intermedias respecto a la efectividad de los canales empleados. Además, las valoraciones desfavorables alcanzan un 18,5 %, lo que indica que una parte de las personas encuestadas

considera que los medios utilizados no satisfacen plenamente sus expectativas de acceso a la información institucional.

Esta situación podría estar relacionada con las diferencias existentes en los hábitos de consumo informativo de las audiencias, así como con las preferencias particulares respecto a los medios utilizados para acceder a la información legislativa. Mientras algunos sectores encuentran satisfactorio el uso de canales como las redes sociales, el correo electrónico o la página web institucional, otros podrían considerar que los mecanismos actualmente disponibles no facilitan el acceso a la información que requieren.

La interacción entre una institución y sus públicos representa un elemento fundamental de la comunicación institucional, ya que facilita el intercambio de información y fortalece los vínculos con los diferentes grupos de interés. En este sentido, se consultó a las personas participantes sobre su percepción respecto a la facilidad para comunicarse con la Asamblea Legislativa, con el propósito de valorar el grado de accesibilidad que ofrece la institución a quienes requieren establecer contacto con ella.

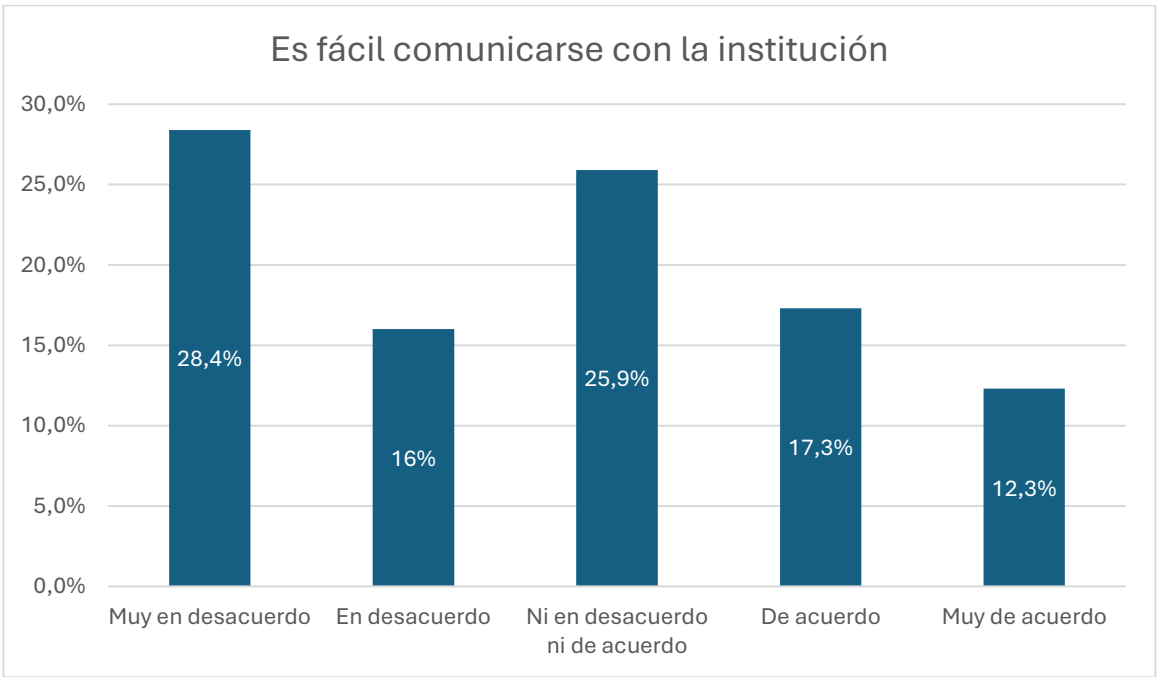


Figura 12: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

Según la figura 12, se refleja una valoración en su mayoría desfavorable respecto a la facilidad para comunicarse con la Asamblea Legislativa. Las valoraciones negativas alcanzan el 44,4 % de las respuestas, superando tanto las opiniones favorables (29,6 %) como las neutrales (25,9 %). Asimismo, la categoría “Muy en desacuerdo” concentra el porcentaje individual más elevado (28,4 %), lo que evidencia la existencia de dificultades percibidas por una proporción importante de las personas consultadas al momento de establecer comunicación con la institución.

La distribución de las respuestas permite inferir que los mecanismos de comunicación disponibles no son percibidos como igualmente accesibles por todos los públicos consultados. Aunque existe un sector que considera sencillo comunicarse con la institución, la proporción de valoraciones negativas evidencia que persisten obstáculos que limitan la interacción con determinados grupos.

Esta percepción puede limitar las posibilidades de interacción entre la ciudadanía y la institución, reduciendo las oportunidades de consulta, participación y seguimiento de la actividad legislativa. Además, podría afectar la confianza de algunos públicos en los mecanismos institucionales de atención y respuesta.

A partir de los resultados obtenidos, es posible identificar áreas de mejora relacionadas con los procesos de atención y comunicación que la Asamblea Legislativa desarrolla con la ciudadanía. El desarrollo de canales más accesibles y eficientes podría favorecer una mayor cercanía institucional, incrementar la confianza de los públicos y consolidar la comunicación institucional, como una herramienta efectiva para promover la transparencia, la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

Además de difundir información, las instituciones públicas deben garantizar mecanismos que permitan atender las consultas de los distintos sectores de la población. La percepción sobre la capacidad de respuesta institucional constituye un indicador relevante para valorar la efectividad de los procesos comunicativos y el nivel de interacción existente entre la

organización y sus públicos. En este sentido, se analizó la opinión de las personas encuestadas respecto a la respuesta recibida cuando realizan consultas a la Asamblea Legislativa.

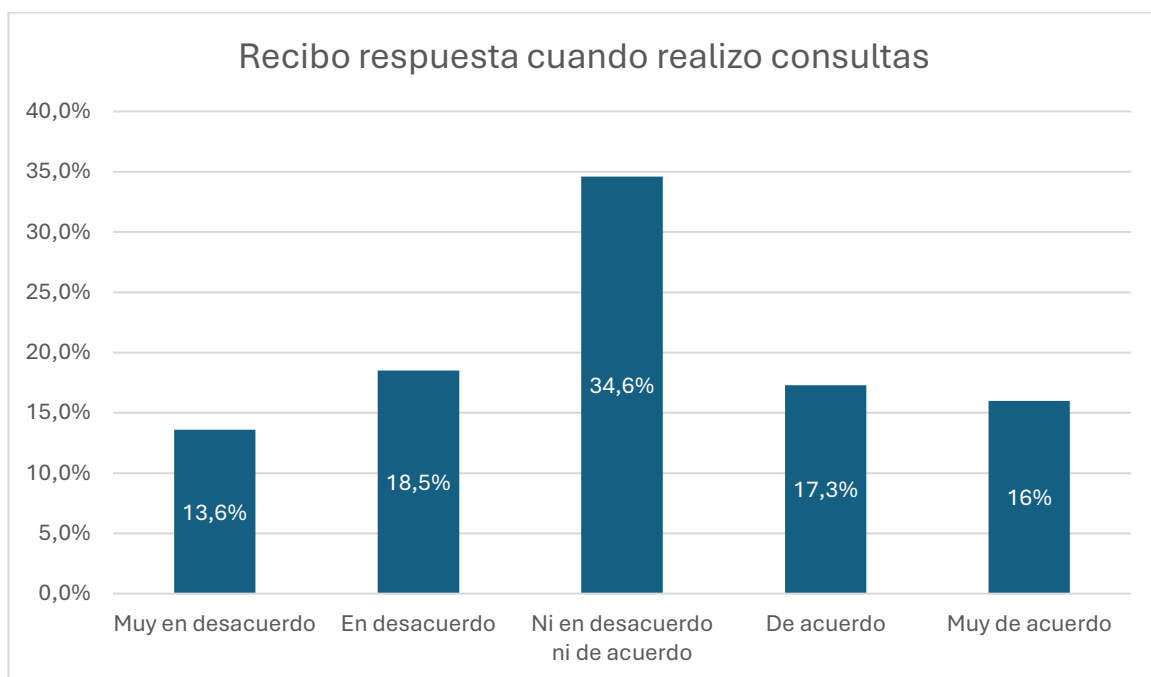


Figura 13: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

En relación con la atención de consultas, la figura 13 muestra que las opiniones se encuentran divididas. Aunque una tercera parte de las personas encuestadas manifestó una percepción favorable (33,3 %), una proporción similar expresó valoraciones desfavorables (32,1 %). Asimismo, el 34,6 % adoptó una posición neutral, lo que evidencia que la experiencia de los usuarios respecto a este aspecto no es uniforme.

Esta variable refleja que la experiencia de interacción con la Asamblea Legislativa no es percibida de manera homogénea por las personas participantes. La distribución equilibrada entre valoraciones favorables, desfavorables y neutrales evidencia que no existe un consenso claro respecto a la efectividad de los procesos de respuesta institucional. Lo anterior podría indicar que las experiencias de los usuarios varían según el tipo de consulta realizada, el canal utilizado o las circunstancias particulares en que se desarrolla la interacción con la institución.

También, deja en evidencia la necesidad de generar espacios de intercambio con la ciudadanía. En este sentido, disponer de canales accesibles para atender consultas, brindar orientación y responder inquietudes contribuye a fortalecer la relación entre la institución y sus públicos. Cuando estos espacios son percibidos como insuficientes, la valoración de las estrategias de comunicación puede verse comprometida.

La efectividad de la comunicación institucional depende, en gran medida, de la confianza que los públicos depositan en la información que reciben. Cuando los mensajes son percibidos como confiables, aumenta la probabilidad de que sean consultados, comprendidos y utilizados como fuente de información. Por esta razón, la presente investigación incorporó una afirmación orientada a conocer el nivel de confianza que las personas participantes atribuyen a la información difundida por la Asamblea Legislativa.

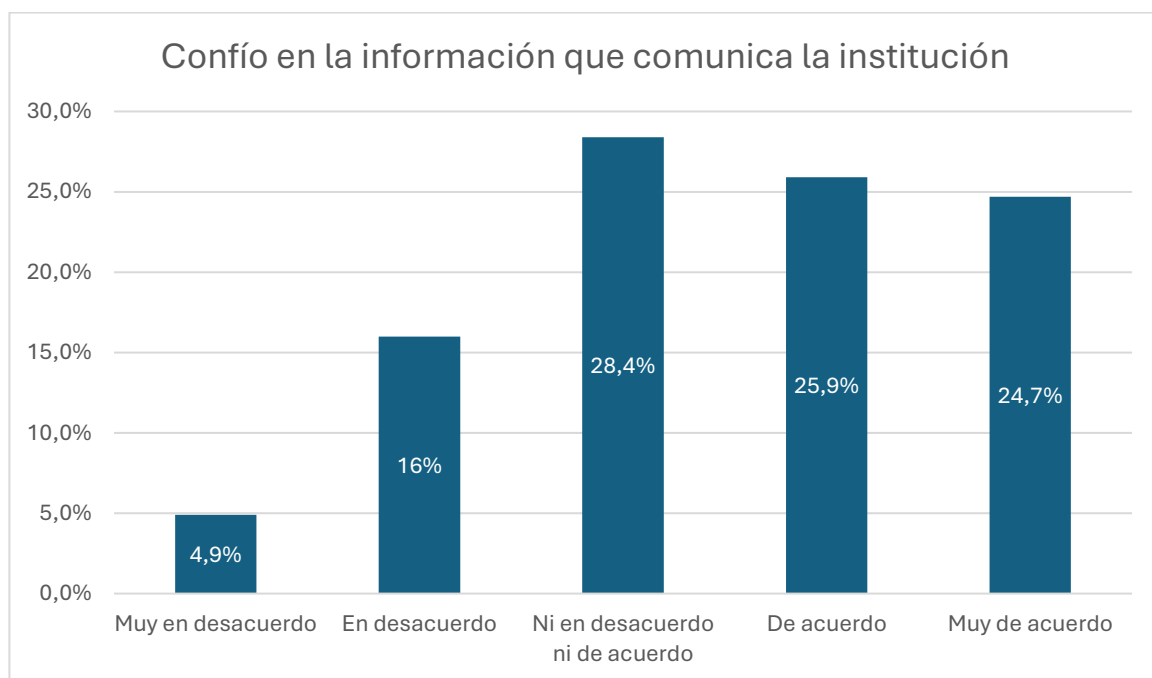


Figura 14: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

La figura 14 muestra una tendencia favorable hacia la confianza en la información difundida por la institución. Más de la mitad de las respuestas se concentra en los niveles de acuerdo, mientras que aproximadamente una quinta parte de los participantes manifiesta

percepciones desfavorables. Asimismo, destaca la presencia de un porcentaje significativo de respuestas neutrales, lo que evidencia la coexistencia de distintos niveles de confianza entre los públicos consultados.

Las valoraciones favorables registradas en esta afirmación indican que una proporción significativa de las personas participantes considera confiable la información difundida por la Asamblea. Esta percepción sugiere que los mensajes institucionales son reconocidos como una fuente confiable para informarse sobre el trabajo legislativo, aspecto que contribuye a fortalecer el acceso de la ciudadanía a contenidos relacionados con los procesos y decisiones del ámbito parlamentario.

Un aspecto que merece especial atención corresponde al porcentaje de personas que se ubicó en posiciones neutrales frente a esta afirmación. Más allá de reflejar una ausencia de opinión, esta tendencia podría interpretarse como una manifestación de incertidumbre o cautela respecto a la información emitida por la institución. Bajo esta perspectiva, la confianza aparece como una percepción en construcción, que depende de múltiples factores, entre ellos, la claridad de los mensajes, la consistencia de la información y las experiencias previas de interacción.

En una organización pública, la transparencia de la comunicación representa un factor determinante para promover el acceso ciudadano a la información y fortalecer la confianza institucional. La manera en que se comunica la información, así como el nivel de apertura percibido por los públicos, influye directamente en la valoración que estos realizan sobre la gestión institucional. En este contexto, la presente afirmación permite examinar la percepción de las personas participantes respecto a la transparencia de la comunicación desarrollada por el Primer Poder de la República.

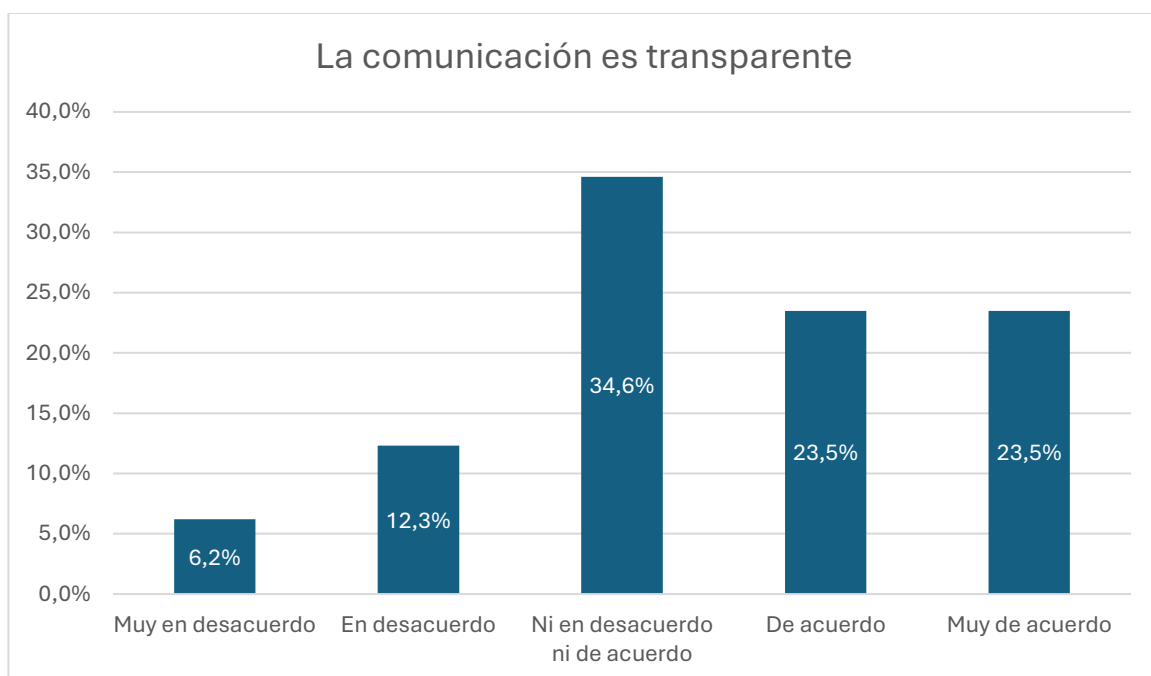


Figura 15: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

Según la figura 15, el estudio muestra una tendencia favorable respecto a la percepción de transparencia en la comunicación institucional. El 47 % de las personas encuestadas manifestó algún nivel de acuerdo con la afirmación, mientras que el 18,5 % expresó una valoración desfavorable. La proporción de respuestas neutrales (34,6 %) indica que una parte importante de las personas participantes no mantiene una percepción claramente favorable ni desfavorable sobre la transparencia de la Asamblea, lo que podría reflejar la existencia de aspectos susceptibles de fortalecimiento en este ámbito.

En particular, el elevado porcentaje de respuestas neutrales indica que una proporción relevante de los participantes no expresa una valoración definida sobre la transparencia de la comunicación institucional. Lo anterior sugiere que la percepción de transparencia aún no se encuentra plenamente consolidada entre todos los públicos, lo que podría estar asociado a diferencias en el acceso, comprensión o utilización de la información difundida por la institución.

Los hallazgos identifican oportunidades para reforzar los procesos de comunicación institucional mediante iniciativas que promuevan una mayor accesibilidad, comprensión y disponibilidad de la información pública. La implementación de estrategias orientadas a explicar, de manera más clara, los procesos legislativos y a contextualizar las decisiones institucionales podría favorecer una percepción más positiva sobre la transparencia de la Asamblea Legislativa.

La transparencia institucional requiere que la información difundida sea percibida como confiable, coherente y consistente a lo largo del tiempo. Por tanto, la presente afirmación permite valorar el grado en que los públicos consideran que la información comunicada por la Asamblea Legislativa reúne estas características y contribuye al fortalecimiento de la confianza institucional.

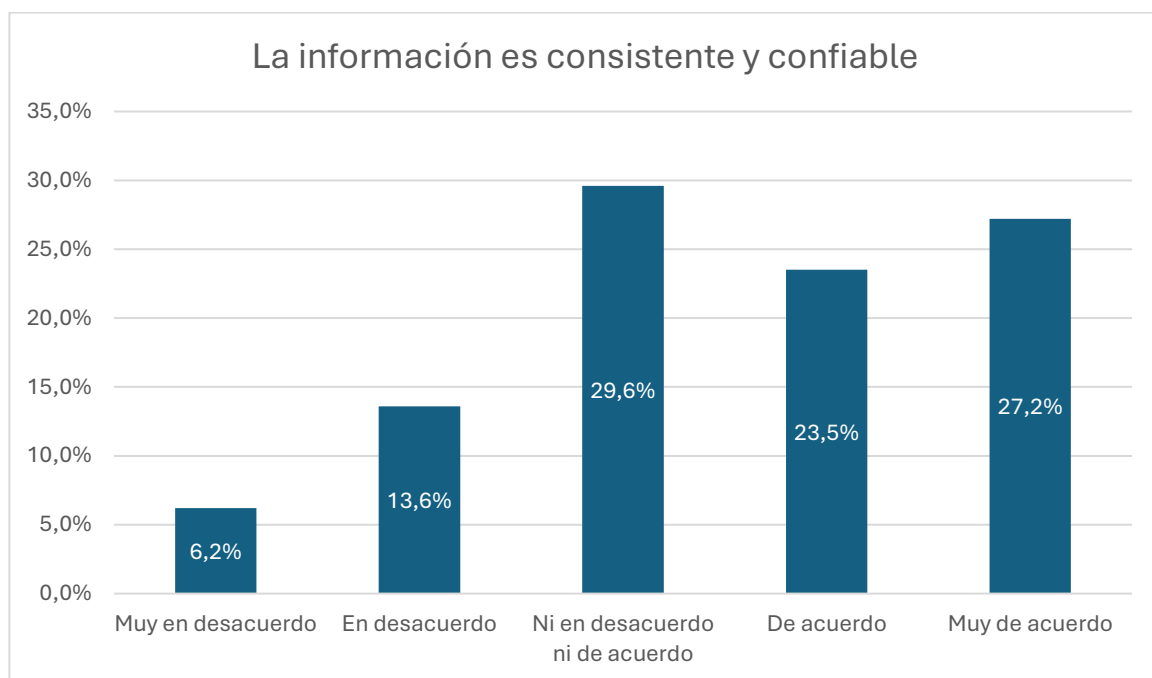


Figura 16: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

De acuerdo con la figura 16, la consistencia y confiabilidad de la información aparecen como cualidades relativamente consolidadas dentro de la percepción de las personas participantes. En efecto, las valoraciones positivas representan el 50,7 % de las respuestas,

mientras que las desfavorables alcanzan el 19,8 %. Por su parte, el 29,6 % de los encuestados adoptaron una posición neutral, evidenciando con ello que la credibilidad institucional es un proceso dinámico que requiere ser fortalecido de manera permanente.

Las valoraciones positivas evidencian que la mayoría de las personas considera que la información difundida mantiene criterios de coherencia y estabilidad en los mensajes comunicados. Esta percepción refleja un reconocimiento de la institución como una fuente oficial de información, capaz de proporcionar contenidos considerados confiables para comprender aspectos relacionados con la actividad legislativa.

Además, resulta particularmente significativo el porcentaje de personas que se ubicó en una posición neutral frente a la afirmación planteada. Más allá de representar una posición intermedia, este resultado podría interpretar que una parte importante de los participantes no cuenta con suficientes elementos para valorar, de manera concluyente, la consistencia y confiabilidad de la información difundida por la Asamblea Legislativa.

En consecuencia, se torna necesario impulsar estrategias de comunicación, orientadas a reforzar la calidad y credibilidad de la información difundida, a fin de garantizar que esta sea accesible, comprensible y verificable. El fortalecimiento de estos aspectos contribuirá no solo a mejorar la confianza de los públicos en la institución, sino a consolidar la comunicación institucional como un mecanismo de transparencia y rendición de cuentas.

La forma en que las personas acceden a la información ha experimentado importantes transformaciones como resultado del crecimiento de los medios digitales y de los cambios en los hábitos de consumo informativo. Desde esta perspectiva, la selección de canales de comunicación adecuados se convierte en una decisión estratégica para las organizaciones, debido a su influencia directa en el alcance, la accesibilidad y la efectividad de los mensajes dirigidos a los diferentes públicos.

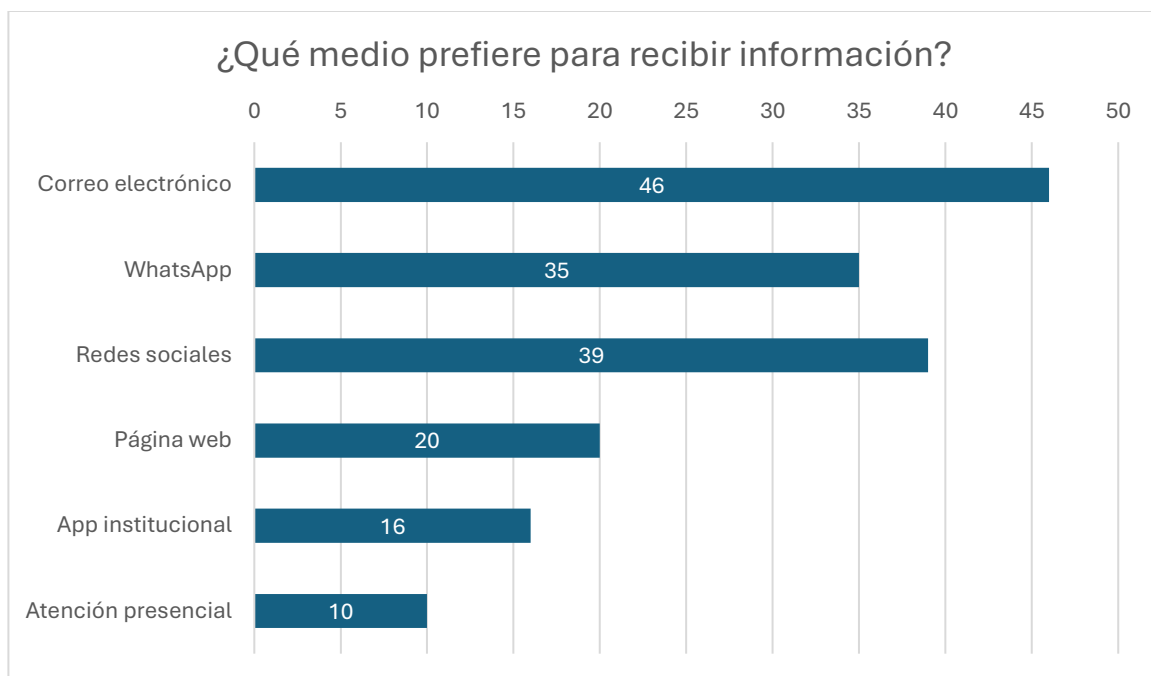


Figura 17: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

De acuerdo con la figura 17, las preferencias comunicacionales manifestadas por las personas participantes evidencian una marcada inclinación hacia los canales digitales como principal vía para acceder a información institucional. Entre las opciones seleccionadas, el correo electrónico registra la mayor cantidad de menciones (46), seguido por las redes sociales (39) y WhatsApp (35). En un segundo nivel de preferencia, se ubican la página web institucional (20) y la aplicación institucional (16); mientras que la atención presencial presenta la menor cantidad de menciones (10).

Particularmente, el resultado correspondiente al correo electrónico evidencia que este canal continúa siendo percibido como una herramienta confiable para la recepción de información formal e institucional. Por su parte, la alta preferencia por las redes sociales y WhatsApp pone de manifiesto la creciente importancia de los entornos digitales como espacios de interacción informativa y comunicación inmediata. Estas plataformas ofrecen ventajas asociadas a la rapidez de difusión, la accesibilidad y la posibilidad de recibir actualizaciones en tiempo real.

Asimismo, la menor preferencia por medios como la atención presencial podría reflejar una transformación en los hábitos de consumo informativo de los públicos, quienes actualmente privilegian mecanismos que les permitan acceder a la información, sin necesidad de desplazamientos físicos o trámites adicionales. Este comportamiento resulta consistente con las tendencias observadas en otras de las preguntas, donde los canales digitales también destacan como los principales medios utilizados para recibir información institucional.

Estos hallazgos evidencian la importancia de mantener una estrategia de comunicación multicanal que combine diferentes plataformas digitales para atender las preferencias de diversos segmentos de audiencia. Aunque el correo electrónico, las redes sociales y WhatsApp concentran la mayor cantidad de menciones, la presencia de preferencias asociadas a la página web institucional, la aplicación institucional y la atención presencial demuestra que no todos los públicos acceden a la información de la misma manera.

La efectividad de la comunicación institucional no depende únicamente de los canales utilizados para difundir la información, sino también de la manera en que esta es presentada a los diferentes públicos. Los formatos de comunicación influyen en la comprensión, el interés y el nivel de interacción que las personas establecen con los contenidos institucionales. A continuación, se analizarán las preferencias de los participantes respecto a los formatos de información.

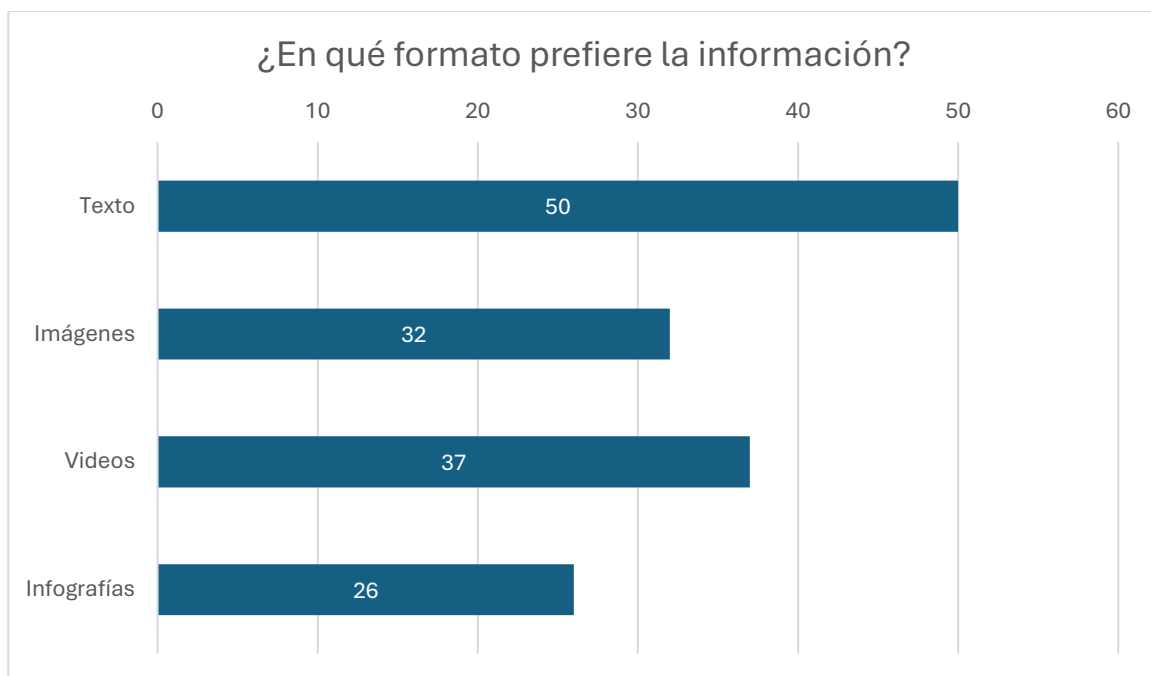


Figura 18: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

De acuerdo con la figura 18, las preferencias manifestadas por las personas participantes evidencian una mayor inclinación hacia los formatos escritos, seguidos por opciones audiovisuales y visuales. El formato texto registra la mayor cantidad de menciones (50), seguido por los videos (37), las imágenes (32) y las infografías (26).

Los resultados muestran que el formato escrito continúa ocupando un lugar predominante entre las preferencias de los participantes para recibir información relacionada con la Asamblea Legislativa. Este comportamiento sugiere que una parte importante de los públicos considera que los textos ofrecen mayores posibilidades para acceder a contenidos detallados y consultar información con mayor profundidad.

Igualmente, la alta cantidad de menciones obtenidas por los videos evidencia una creciente valoración de los recursos audiovisuales, como mecanismos para acceder a información institucional. De igual manera, las imágenes y las infografías registran niveles importantes de preferencia, lo que refleja el interés de los participantes por formatos que permitan presentar información de manera más visual, resumida y accesible.

La variedad de formatos preferidos por las personas participantes evidencia que una estrategia de comunicación basada en un único tipo de contenido podría resultar insuficiente para atender las necesidades informativas de todos los públicos. La utilización complementaria de materiales escritos, audiovisuales y gráficos representa una alternativa que puede favorecer una comunicación más inclusiva, incrementar el interés por los contenidos institucionales y facilitar el acceso a la información legislativa.

Toda estrategia de comunicación institucional requiere procesos permanentes de evaluación y mejora, que permitan adaptarse a las expectativas de los públicos y a los cambios en los entornos informativos. En virtud de lo anterior, conocer los aspectos que los usuarios consideran prioritarios para consolidar la comunicación institucional representa un insumo relevante para la toma de decisiones y el diseño de acciones orientadas a incrementar la efectividad de los procesos comunicativos.

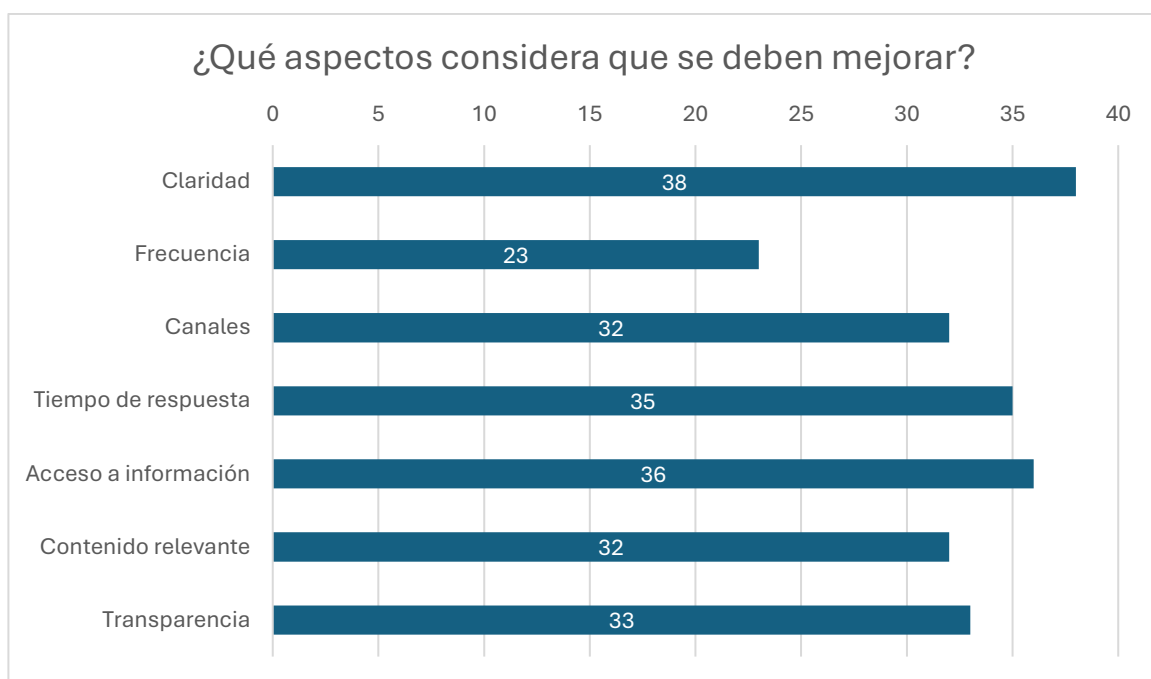


Figura 19: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

Al analizar las respuestas de manera conjunta, se observa que las necesidades expresadas por los participantes no se concentran en un único aspecto de la comunicación institucional, sino que abarcan diversas dimensiones del proceso informativo. Las mayores menciones corresponden a elementos asociados con la comprensión de la información, la facilidad de acceso y la capacidad institucional de responder a los requerimientos informativos de los públicos. Asimismo, aspectos vinculados con la transparencia, los canales de comunicación y la relevancia de los contenidos también son considerados áreas susceptibles de mejora.

La frecuencia con que la claridad fue mencionada por las personas encuestadas permite identificar este aspecto como una prioridad dentro de las oportunidades de mejora señaladas en la encuesta. Este comportamiento podría indicar que, además de garantizar la disponibilidad de la información, resulta necesario prestar atención a la manera en que los contenidos son elaborados, de forma que puedan ser comprendidos por públicos heterogéneos y con distintos niveles de conocimiento sobre los procesos legislativos.

De igual forma, el elevado número de menciones relacionadas con el acceso a la información y los tiempos de respuesta revela que los participantes otorgan importancia a la posibilidad de encontrar información de manera rápida y eficiente cuando la necesitan. Estos resultados son consistentes con otros hallazgos de la investigación, particularmente aquellos relacionados con la dificultad para localizar información específica o recibir respuestas cuando se realizan consultas.

La relevancia asignada a la transparencia y a la pertinencia de los contenidos evidencia que los públicos no solo buscan recibir información, sino además comprender su significado, utilidad e impacto. Igualmente, las referencias a los canales de comunicación y a la frecuencia de la difusión sugieren la conveniencia de fortalecer las estrategias multicanal y garantizar una presencia informativa constante con la ayuda de los medios que presentan mayores niveles de aceptación entre las audiencias.

Con el propósito de profundizar en las experiencias de acceso a la información institucional, se analizan, de manera conjunta, las respuestas relacionadas con la necesidad de información

no encontrada y las acciones realizadas por las personas participantes para resolver dicha situación. Estas variables permiten identificar posibles limitaciones en los procesos de acceso a la información, así como comprender los mecanismos alternativos utilizados por los públicos, cuando los canales institucionales no satisfacen completamente sus requerimientos informativos.

En relación con la primera consulta, el 63 % de las personas encuestadas indicaron haber necesitado información relacionada con la Asamblea Legislativa, sin haber podido acceder a ella, mientras que el 37 % restante manifestaron no haber tenido esa dificultad. Estos datos evidencian que más de la mitad de la muestra ha experimentado dificultades para acceder a información que consideraba necesaria, lo que constituye un hallazgo relevante para el análisis de las necesidades comunicativas de los diferentes públicos.

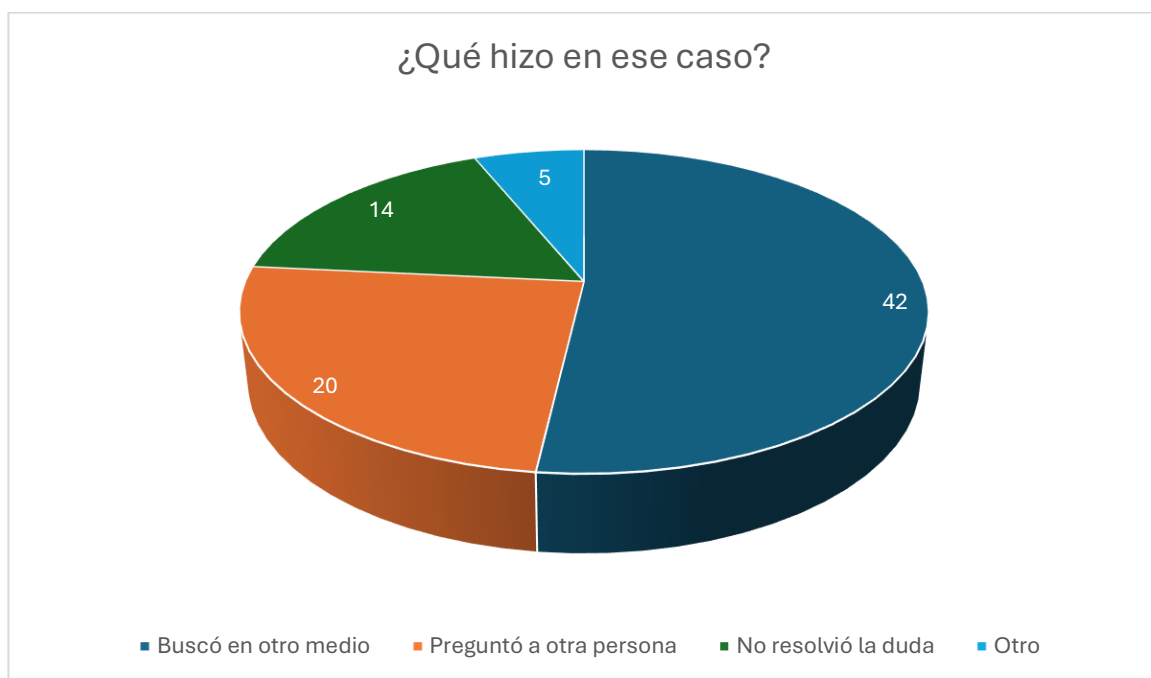


Figura 20: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

Paralelamente, la figura 20 expresa las acciones realizadas para resolver esta necesidad de información, donde se observa que la alternativa más frecuente fue buscar en otro medio, opción seleccionada por 42 personas. En segundo lugar, 20 participantes indicaron haber recurrido a

otra persona para obtener la información requerida; mientras que 14 encuestados señalaron no haber logrado resolver su duda. Las demás respuestas registran experiencias que no presentan una incidencia significativa dentro del conjunto de resultados.

La distribución de estos datos permite observar que, cuando los canales institucionales no satisfacen completamente las necesidades informativas de los públicos, las personas tienden a recurrir a fuentes externas de información o a mecanismos informales de consulta. De igual manera, el porcentaje de participantes que manifestó no haber logrado resolver sus dudas evidencia la existencia de dificultades asociadas al acceso y localización de información institucional, aspecto que adquiere relevancia en una investigación orientada al análisis de la comunicación institucional como herramienta para fortalecer la transparencia pública.

Cuando las personas encuentran dificultades para localizar los contenidos que requieren o deben recurrir a canales distintos de los institucionales, se generan obstáculos que pueden afectar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública. Como medida correctiva, se deberían optimizar los canales de información y los procesos de atención al público, en aras de propiciar una gestión más abierta, accesible y orientada a las necesidades de los diferentes grupos de interés.

La satisfacción de los públicos representa una medida global que permite comprender cómo son percibidas las acciones de comunicación desarrolladas por una organización. Por esta razón, la presente variable busca identificar el nivel de satisfacción de las personas participantes con la comunicación institucional de la Asamblea Legislativa y valorar, desde una perspectiva general, la efectividad de sus procesos comunicativos.

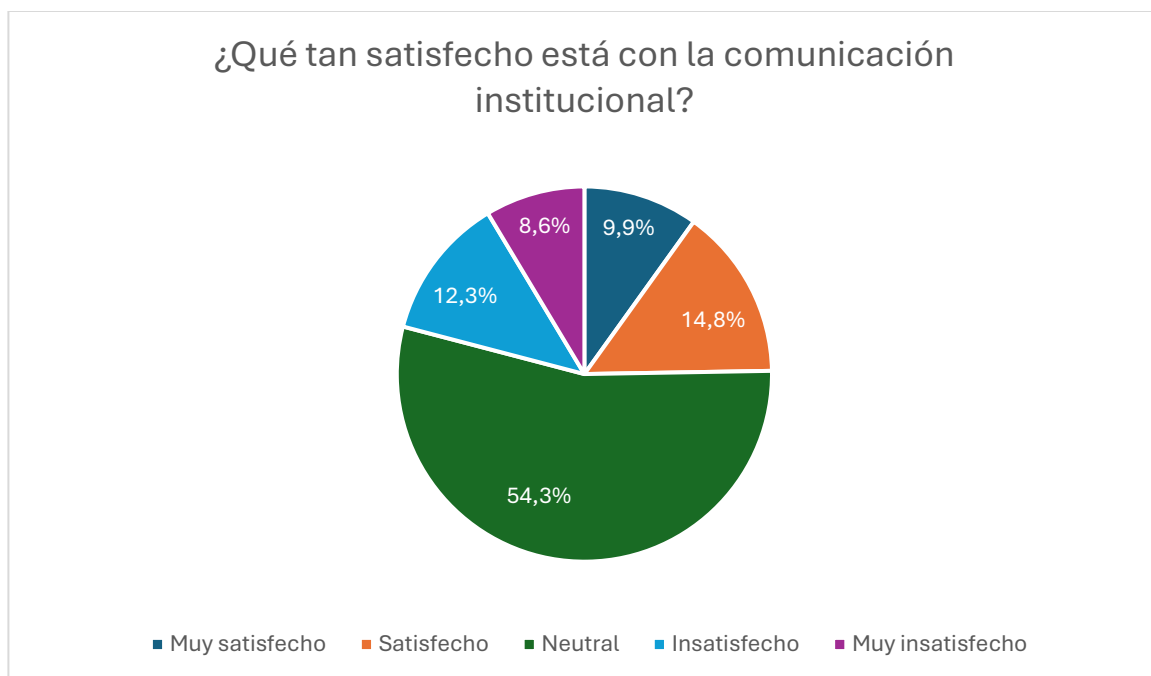


Figura 21: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

La figura 21 evidencia que la categoría Neutral concentra la mayor proporción de opiniones, con 44 respuestas (54,3 %), lo que la sitúa, considerablemente, por encima de las demás. En segundo término, se ubica la categoría Satisfecho, con 12 respuestas (14,8 %), seguida por Insatisfecho, con 10 respuestas (12,3 %). Las categorías que registran porcentajes menores corresponden a Muy satisfecho (9,9%) y a Muy insatisfecho (8,6%).

Más que presentar una percepción negativa sobre la comunicación institucional, los resultados podrían visualizar una valoración moderada de los procesos de comunicación desarrollados por la Asamblea Legislativa. El predominio de respuestas neutrales presume que los participantes no identifican deficiencias suficientemente significativas para expresar altos niveles de insatisfacción, pero tampoco perciben niveles de desempeño que justifiquen una aceptable satisfacción.

La diferencia, relativamente estrecha entre las valoraciones favorables (24,7 %) y desfavorables (20,9 %), evidencia que la percepción sobre la comunicación institucional continúa siendo heterogénea. Este comportamiento podría estar asociado a las diferencias

existentes en las experiencias de los distintos públicos con los canales de comunicación, el acceso a la información y los mecanismos de interacción institucional.

Los resultados sugieren que las expectativas de los públicos respecto a la comunicación institucional son cada vez más amplias y complejas. El predominio de valoraciones neutrales podría indicar que las acciones desarrolladas por la Asamblea Legislativa logran satisfacer, parcialmente, las necesidades informativas de los participantes, aunque todavía existen aspectos que limitan una valoración plenamente favorable.

La incorporación de espacios de retroalimentación permite conocer la percepción de los públicos sobre aquellos aspectos que consideran prioritarios para consolidar la comunicación institucional. A diferencia de las preguntas cerradas incluidas en el cuestionario, esta variable brinda a los participantes la oportunidad de expresar libremente sus opiniones y formular recomendaciones específicas, orientadas a la mejora de los procesos de comunicación.

Una parte importante de las sugerencias formuladas por los participantes se orienta al fortalecimiento de aquellos elementos que facilitan el acceso efectivo a la información institucional. Las respuestas destacan la necesidad de simplificar el lenguaje utilizado en los contenidos comunicados, mejorar la comprensión de los temas legislativos y ampliar las posibilidades de acceso a la información mediante herramientas digitales. Al mismo tiempo, se plantea la conveniencia de potenciar los canales tecnológicos de comunicación para favorecer una mayor cercanía entre la institución y la ciudadanía.

Las propuestas de mejora recopiladas en esta pregunta pueden interpretarse como una síntesis de las principales percepciones expresadas por los participantes a lo largo de la encuesta. La insistencia en aspectos como la claridad de la información, el acceso a los contenidos, los tiempos de respuesta, la transparencia y la optimización de los canales de comunicación expone una relación directa con las oportunidades de mejora identificadas en las distintas consultas analizadas previamente.

Lejos de representar comentarios aislados, las propuestas expresadas por las personas participantes describen una visión compartida sobre aquellos aspectos que requieren ser modificados dentro de la comunicación institucional. Esta coincidencia de percepciones permite reconocer oportunidades concretas para mejorar la relación entre la Asamblea y sus públicos, mediante procesos comunicativos más accesibles, comprensibles y cercanos a las necesidades ciudadanas.

5.1.3 Unidad de análisis 3. Efectividad del canal de prensa en la aplicación Telegram

El presente apartado desarrolla los resultados obtenidos para determinar la efectividad del canal de prensa de la Asamblea Legislativa en la aplicación Telegram, como herramienta de difusión institucional. Para ello, se efectuó un análisis de contenido con 13 publicaciones difundidas durante el periodo de estudio, considerando elementos relacionados con la claridad del lenguaje, la organización de la información, la precisión de los mensajes, la contextualización de los hechos y la presencia de posibles barreras comunicativas.

La evaluación de estos componentes resulta especialmente relevante en el contexto de la comunicación pública institucional, debido a que la transparencia no depende exclusivamente de la disponibilidad de la información, sino también de la capacidad de las instituciones para comunicarla de manera clara, accesible y comprensible.

En este contexto, el canal de prensa en Telegram se posiciona como un mecanismo de comunicación directa entre la institución y los profesionales encargados de la cobertura legislativa. Su función trasciende la simple difusión de contenidos, pues se convierte en una herramienta que facilita el seguimiento permanente de la agenda parlamentaria y permite a los periodistas acceder, de manera inmediata, a información oficial.

La revisión de las publicaciones permite valorar, de forma integral, el desempeño de este canal como herramienta de divulgación institucional y transparencia pública. A partir de los datos obtenidos, se identifican tanto las fortalezas como las debilidades presentes en los contenidos difundidos, lo que posibilita establecer el grado de efectividad de este mecanismo

de comunicación y su contribución al acceso oportuno, comprensible y contextualizado a la información legislativa.

Análisis de publicaciones sin barreras comunicativas

Nota	Resumen informativo	Elementos de análisis
Nota 1: "Comisión de Consultas de Constitucionalidad aprueba informe sobre el Expediente N.º 24.791".	La comisión aprueba el informe sobre el Tratado de Extradición entre Costa Rica y Uruguay. Recomienda ajustar el artículo 3 según lo indicado por la Sala Constitucional y remitir el informe a la comisión dictaminadora.	- Claridad institucional: expone de manera concisa el hecho noticioso. - Precisión informativa: cita el número de expediente y describe el procedimiento legislativo. - Lenguaje: usa terminología legislativa acompañada de explicación complementaria. - Transparencia: explica el proceso legislativo y las implicaciones del acuerdo.

Nota 1: "Comisión de Consultas de Constitucionalidad aprueba informe sobre el Expediente N.º 24.791".

Comisión de Consultas de Constitucionalidad aprueba informe sobre el Expediente N.º 24.791, Aprobación del Tratado de extradición entre la República de Costa Rica y la República Oriental del Uruguay. Recomienda ajustar el artículo 3 a las condiciones de la legislación costarricense, según lo expuesto por la Sala Constitucional y remitir dicho informe a la Comisión dictaminadora para lo que corresponda. Mediante este tratado, Costa Rica y Uruguay se comprometen a la entrega recíproca de personas reclamadas para ser procesadas o para el cumplimiento de una sentencia en el territorio propio, por un hecho punible en que proceda la extradición.

Esta publicación constituye un ejemplo de comunicación institucional efectiva, ya que presenta, de manera clara y concisa, el hecho noticioso, identifica el expediente legislativo correspondiente y explica brevemente el objetivo del tratado analizado. La estructura informativa sigue una lógica secuencial, que permite comprender rápidamente cuál fue el acto administrativo, quiénes lo tomaron y cuáles son sus implicaciones.

Desde la perspectiva de la claridad del lenguaje, el mensaje utiliza terminología propia del ámbito legislativo, pero acompaña dicha información con una explicación complementaria sobre el contenido del tratado de extradición entre Costa Rica y Uruguay. Esto facilita la comprensión del tema por parte de los periodistas y les permite contextualizar la información para su posterior difusión.

También, la nota muestra precisión informativa, al citar el número de expediente y describir el procedimiento legislativo realizado por la comisión. La ausencia de barreras indica que la comunicación cumple adecuadamente con los principios de exactitud, transparencia y suficiencia informativa, elementos fundamentales en la comunicación pública institucional.

Nota	Resumen informativo	Elementos de análisis
Video 2: "Indagan papel del Gerente Financiero BCR-SAFI por presuntas irregularidades en parque del Pacífico".	La Comisión de Ingreso y Gasto Público recibe en audiencia a Laureano Verzola Sancho, exgerente financiero de BCR-SAFI, como parte de la investigación sobre presuntas irregularidades relacionadas con el Parque Empresarial del Pacífico.	- Claridad institucional: comunicación directa y de fácil comprensión. - Precisión informativa: identifica al compareciente y el tema investigado. - Transparencia: permite observar la comparecencia y el intercambio de consultas entre diputados y compareciente.

		- Observaciones: la duración extensa del video puede disminuir el interés de la audiencia.
--	--	--

Video 2: "Indagan papel del Gerente Financiero BCR-SAFI por presuntas irregularidades en parque del Pacífico"

https://youtu.be/5sKq_xtNp-0

La nota alude a una comparecencia realizada en la Comisión de Ingreso y Gasto Público, en la que se investigan presuntas irregularidades relacionadas con el Parque Empresarial del Pacífico. El mensaje destaca la participación de Laureano Verzola Sancho, exgerente financiero de BCR-SAFI, quien compareció ante los diputados para exponer información relacionada con los hechos investigados.

Uno de los principales atributos de esta publicación es la claridad de su redacción. El titular comunica, de manera directa, el tema principal de la nota. Por otra parte, el cuerpo de la publicación mantiene una redacción sencilla y comprensible, evitando tecnicismos excesivos y facilitando la identificación de los actores involucrados y el desarrollo del hecho noticioso.

La estructura presenta una secuencia lógica y ordenada. Inicialmente se identifica la comisión legislativa responsable de la investigación, se presenta al compareciente, se describe el motivo de su participación y, por último, se traslada al espacio de preguntas y respuestas entre los diputados y el compareciente. Además, el formato audiovisual complementa la información textual y permite ampliar el contexto.

No obstante, se distingue un elemento que no es menor. El video presenta una extensión bastante larga y esto podría restarle interés al periodista que consulta la nota. En estos casos, se recomienda incluir intervenciones más cortas dentro de la grabación o, eventualmente, subir al canal de Telegram declaraciones completas de manera independiente.

Nota	Resumen informativo	Elementos de análisis
Nota 3: “Crean Policía de Control y Protección Ambiental”.	Los diputados aprobaron, en primer debate, el expediente N.º 23.601, que crea la Policía de Control y Protección Ambiental, adscrita al MINAE. El nuevo cuerpo policial tendrá competencias para proteger ecosistemas terrestres y marinos, investigar delitos ambientales y apoyar al SINAC en operativos conjuntos.	- Claridad institucional: nivel adecuado de desarrollo informativo. - Precisión informativa: detalla el número de expediente, facultades y ámbito de actuación del cuerpo policial. - Transparencia: expone atribuciones de la nueva entidad y su relación con otras instituciones ambientales. - Observaciones: contiene información adicional que facilita la comprensión de la nota.

Nota 3: “Crean Policía de Control y Protección Ambiental”.

Los diputados aprobaron, en su trámite de primer debate, el expediente 23.601, que crea la Policía de Control y Protección Ambiental, un nuevo cuerpo policial que estará adscrito al Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE).

El nuevo cuerpo policial no solo operará en tierra, sino que tendrá una jurisdicción extendida para proteger la Zona Económica Exclusiva y el mar territorial.

La nueva policía podrá inspeccionar cualquier finca, embarcación (nacional o extranjera) e instalaciones industriales. Incluso, están facultados para realizar allanamientos en casos de indicios de delitos ambientales (previo requerimiento de orden judicial para casas de habitación).

Además, tendrá la autoridad para detener personas, decomisar productos ilegales de vida silvestre, madera y asegurar la maquinaria o vehículos utilizados en delitos ambientales.

Los funcionarios del Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC) y guardaparques mantendrán su carácter de autoridad para aprehender infractores dentro de las áreas protegidas, pero ahora contarán con el respaldo obligatorio de la nueva Policía Ambiental para investigar los ilícitos y realizar operativos conjuntos.

Esta publicación presenta un nivel adecuado de desarrollo informativo al explicar los alcances de la iniciativa legislativa aprobada. Además de informar sobre el avance del proyecto, detalla las facultades que tendría el nuevo cuerpo policial, las competencias territoriales que asumiría y la relación con otras instituciones existentes.

El valor comunicativo de esta publicación radica en que trasciende la simple notificación de un hecho legislativo y ofrece información adicional que facilita la comprensión integral de la medida propuesta. Desde el punto de vista periodístico, este tipo de contenido representa una fuente útil para la construcción de noticias, ya que reduce la necesidad de consultar documentos adicionales para comprender el alcance de la iniciativa.

La claridad, organización y precisión identificadas en la ficha evidencian una correcta aplicación de los principios informativos institucionales, contribuyendo a fortalecer la transparencia mediante una explicación detallada de las decisiones legislativas.

Nota	Resumen informativo	Elementos de análisis
Video 4: “Asamblea Legislativa se une a la	La Asamblea Legislativa participa en la conmemoración del Día	-Claridad institucional: relación adecuada entre el

celebración del Día Internacional de los Datos Abiertos”	Internacional de los Datos Abiertos, mediante una iniciativa vinculada al trabajo de la Comisión Mixta de Parlamento Abierto, lo que promueve la transparencia y el acceso a la información pública.	contenido, contexto y el objetivo de comunicación. - Lenguaje: utiliza redacción sencilla y directa, conceptos accesibles y precisos. - Precisión informativa: identifica la actividad, su propósito y los actores institucionales involucrados. - Transparencia: relación con los principios de transparencia y el acceso a la información pública.
--	--	---

Video 4: "Asamblea Legislativa se une a la celebración del Día Internacional de los Datos Abiertos".

<https://www.youtube.com/watch?v=aazzkFMLmPA8>

En primer lugar, la nota posee una relevancia particular para los objetivos de la investigación, ya que se vincula directamente con los principios de transparencia y el acceso a la información pública. A diferencia de otras publicaciones analizadas, centradas principalmente en el avance de proyectos de ley o en actividades parlamentarias, esta nota aborda una iniciativa relacionada con los principios de apertura institucional y rendición de cuentas.

De acuerdo con la claridad del lenguaje, la publicación utiliza una redacción sencilla y directa, que permite comprender fácilmente el objetivo de la actividad, al igual que el empleo de conceptos accesibles y precisos. La estructura de la publicación evidencia una organización lógica del mensaje, iniciando con la referencia al Día Internacional de los Datos Abiertos y luego vinculándola con el trabajo desarrollado por la Comisión Mixta de Parlamento Abierto.

La ausencia de barreras comunicativas identificadas en la ficha de análisis refuerza la efectividad del mensaje. No se detectan problemas de ambigüedad, omisión de información relevante ni dificultades de comprensión. Por el contrario, la publicación presenta una relación adecuada entre el contenido, contexto y objetivo de comunicación.

Nota	Resumen informativo	Elementos de análisis
Nota 5: “Especialista avala establecer el cuidado como derecho constitucional”.	Ana Isabel García, especialista en Políticas Sociales, respalda una reforma constitucional para reconocer el cuidado como un derecho humano. La propuesta modifica los artículos 51 y 56, para fortalecer la responsabilidad estatal y reconocer el valor social y económico de las labores de cuidado.	-Claridad institucional: transmite información especializada de forma sencilla y accesible. - Estructura del mensaje: esquema lógico y coherente. - Precisión informativa: identifica a la compareciente y detalla las reformas planteadas en los artículos 51 y 56. - Transparencia: relevancia social y jurídica de la labor del cuidado.

Nota 5: "Especialista avala establecer el cuidado como derecho constitucional".

Ana Isabel García Quesada, especialista en Políticas Sociales validó la reforma a los artículos 51 y 56 de la Constitución Política, para reconocer el cuidado como derecho constitucional.

La especialista afirmó que el cuidado debe catalogarse como un derecho humano y que la reforma debe garantizar un presupuesto que permita concretar la política pública.

La reforma al artículo 51 busca incorporar el cuidado como responsabilidad del Estado de la persona menor de edad, adultos mayores y personas con discapacidad. Mientras la reforma del

artículo 56 busca reconocer la labor de cuidado como un valor social y económico dentro de la sociedad.

El contenido de la nota se centra en la audiencia de una especialista en políticas sociales ante una comisión legislativa encargada de analizar una reforma constitucional sobre el derecho al cuidado. La publicación sintetiza los argumentos presentados en favor de la iniciativa y contextualiza las implicaciones de los cambios propuestos en los artículos 51 y 56 de la Constitución Política.

Se destaca por su capacidad para transmitir información especializada de manera clara y accesible, evitando el uso de conceptos técnicos. Aunque aborda un tema jurídico y social que pareciera ser complejo, la redacción permite comprender fácilmente cuál es la propuesta en estudio y cuáles serían sus principales alcances.

La organización de la información sigue un esquema lógico y coherente. Inicialmente se presenta a la especialista y su posición favorable al proyecto de reforma constitucional. Posteriormente se exponen los argumentos que justifican dicha postura y, finalmente, se describen los cambios específicos que se pretenden incorporar en los artículos constitucionales.

La temática abordada posee una relevancia social trascendental debido a que se relaciona con derechos fundamentales, políticas de cuidado, igualdad social y reconocimiento del trabajo no remunerado. Por esta razón, la difusión de este tipo de contenidos contribuye a ampliar la cobertura informativa de la labor parlamentaria más allá de los debates políticos.

Nota	Resumen informativo	Elementos de análisis
Entrevista 6: "Buscan sentar responsabilidades por ataques en redes sociales".	El diputado Gilberto Campos impulsa una reforma al Código Penal para establecer responsabilidades por conductas en redes sociales,	-Claridad institucional: la entrevista proporciona acceso a las declaraciones del proponente.

	que afecten el honor y la reputación de las personas, donde se incorpora, además, una nueva categoría delictiva.	- Lenguaje: utiliza una redacción sencilla y de fácil comprensión. - Precisión informativa: explica el alcance general del proyecto y las conductas que pretende regular. - Transparencia: el formato fortalece la credibilidad del mensaje a través de la fuente primaria.
--	--	---

Entrevista 6: "Buscan sentar responsabilidades por ataques en redes sociales".

https://www.youtube.com/watch?v=_-va60XmMzI

La propuesta legislativa, impulsada por el entonces diputado Gilberto Campos, pretende reformar el Código Penal para establecer mecanismos de responsabilidad frente a conductas desarrolladas en redes sociales, que generen afectaciones al honor y la reputación de las personas, además de agregar una nueva categoría delictiva en la normativa costarricense.

Respecto a la claridad del lenguaje, la publicación emplea una redacción sencilla, directa y de fácil comprensión. Tanto el título como la presentación del contenido permiten identificar rápidamente el tema abordado, lo que evita tecnicismos jurídicos complejos, que pudieran dificultar la interpretación del mensaje.

Desde la perspectiva de la estructura del mensaje, la entrevista presenta una organización lógica que favorece la comprensión inmediata del contenido. El contenido identifica, desde el inicio, al diputado impulsor de la iniciativa, expone de manera concreta el propósito de la reforma propuesta y contextualiza la problemática asociada al uso de redes sociales que se pretende regular.

El contenido ofrece información suficiente para entender el alcance general del proyecto sin generar confusión o ambigüedad sobre los hechos presentados. Asimismo, la entrevista proporciona acceso directo a las declaraciones del proponente, fortaleciendo la credibilidad del mensaje y permitiendo a los usuarios conocer una fuente primaria de información sobre el tema abordado.

Nota	Resumen informativo	Elementos de análisis
Nota 7: "SINAC podrá usar ingresos futuros para modernizar Parques Nacionales y pagar expropiaciones".	Una reforma a la Ley de Biodiversidad permitirá al SINAC utilizar la titularización de ingresos futuros por concepto de entradas, concesiones y servicios en áreas protegidas para obtener recursos destinados a mejoras en parques nacionales y procesos de expropiación.	-Claridad institucional: explica de forma sencilla un mecanismo financiero especializado. - Lenguaje: incluye conceptos financieros técnicos, acompañados de explicaciones claras. - Precisión informativa: identifica la institución, el marco normativo y el mecanismo de financiamiento aprobado. - Transparencia: detalla el origen de los recursos y el uso previsto de los fondos obtenidos.

Nota 7: "SINAC podrá usar ingresos futuros para modernizar parques nacionales y pagar expropiaciones".

Una reforma a la Ley de Biodiversidad, aprobada en la Comisión Plena III, faculta al Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC) para utilizar la técnica de titularización. Esto

permitirá que la institución reciba dinero por adelantado, utilizando como garantía los ingresos que espera recibir en el futuro por entradas y servicios en las Áreas Silvestres Protegidas.

El SINAC podrá ceder el dinero que entrará por tiquetes de ingreso, concesiones de servicios no esenciales y otros cánones a un patrimonio autónomo o fideicomiso.

Este vehículo financiero emitirá valores en el mercado público para captar fondos inmediatos.

La nota da a conocer la aprobación de una reforma legal que permitirá al SINAC acceder a nuevas herramientas de financiamiento para impulsar mejoras en los Parques Nacionales y efectuar procesos de expropiación. Para ello, la institución podrá respaldar operaciones financieras mediante los ingresos que proyecta recibir en el futuro por concepto de visitas, concesiones y otros servicios vinculados a las áreas protegidas del país.

En términos de claridad y estructura del mensaje, la publicación logra explicar, de forma sencilla y estructurada, una reforma legislativa que involucra conceptos financieros especializados. El titular orienta al lector sobre el tema principal y enfatiza los resultados esperados de la iniciativa, mientras que el cuerpo de la nota desarrolla una explicación progresiva del mecanismo propuesto, describiendo cómo el SINAC podría acceder a recursos anticipados y respaldados por ingresos futuros.

Además, su contenido proporciona información clara y detallada sobre los elementos esenciales de la reforma, incluyendo la institución involucrada, el marco normativo modificado y las condiciones del mecanismo financiero aprobado. La redacción permite contextualizar el alcance de la iniciativa al explicar cómo funcionarían los ingresos futuros, como garantía para acceder a recursos anticipados.

Análisis de publicaciones que presentan barreras comunicativas

Nota	Resumen informativo	Elementos de análisis
Nota 8: No contiene título.	La Comisión de Asuntos Agropecuarios dictaminó favorablemente tres proyectos relacionados con bioeconomía, productos fitosanitarios y alivio de deudas con el Inder; mientras que archivó el expediente N.º 25.184, sobre sostenibilidad para la producción de granos básicos.	- Claridad institucional: se dan a conocer los cuatros acuerdos en un solo mensaje. - Estructura del mensaje: presenta los acuerdos de la comisión de manera ordenada y secuencial. - Precisión informativa: explica los objetivos de las iniciativas. - Barrera comunicativa: falta de contexto sobre el expediente N.º 25.184, limita la comprensión de su archivo.

Nota 8: No contiene título.

Comisión de Asuntos Agropecuarios dictaminó favorablemente el expediente 24.661, Ley para el fomento de las actividades económicas vinculadas a la bioeconomía en el sector agropecuario. El objetivo de este proyecto de ley es la promoción de la Bioeconomía, como una estrategia, para mejorar la calidad de vida de los habitantes de la República de Costa Rica, mediante el aprovechamiento de los recursos naturales biológicos del país, para el surgimiento de empresas, ligadas a la actividad bioeconómica, como modelo a seguir, para encarar las dificultades que enfrentan los sectores agropecuario, pesquero y forestal; debido al calentamiento global o cambio climático global, embate de plagas, enfermedades, eventos meteorológicos extremos, deterioro en los suelos y deterioro generalizado del medio ambiente por factor antrópico.

También recibió el visto bueno el expediente 24.876, Ley para el registro de productos fitosanitarios formulados para uso agrícola. El proyecto busca agilizar y modernizar el sistema de registro de productos fitosanitarios formulados para uso agrícola, garantizando su disponibilidad, control y fiscalización.

También fue aprobado el expediente 24.748, que modifica el inciso E) y deroga el inciso F) del artículo 3 de la Ley autorización al Instituto de Desarrollo Rural (Inder) para que condone las deudas por tierras, por concepto del principal e intereses corrientes, moratorios y póliza, a las personas físicas o jurídicas cuyas tierras les fueron adjudicadas en el año 2005 y hasta el 29 de noviembre de 2012, Ley N°10426 de 14 de noviembre 2023. Esta propuesta surge en consonancia con el espíritu original del legislador, el cual se fundamenta en brindar alivio económico a quienes, debido a diversas circunstancias, enfrentan severas dificultades para honrar las deudas adquiridas bajo las disposiciones de dicha ley.

Finalmente, se envió al archivo el expediente 25.184, Ley de sostenibilidad para la producción de granos básicos.

En esta publicación se informa sobre varias decisiones adoptadas por la Comisión de Agropecuarios, incluyendo el dictamen afirmativo de los expedientes N.º 24.661, 24.876 y 24.748, así como el archivo del proyecto de ley N.º 25.184. Desde una perspectiva comunicativa, la nota evidencia un esfuerzo por concentrar en un solo mensaje los principales acuerdos alcanzados durante la sesión de la comisión, lo que permite a los periodistas conocer, de manera rápida, la información.

Uno de los aspectos positivos de la publicación es que proporciona información contextual sobre los proyectos que se aprobaron. En cada caso, se incorpora una breve explicación sobre los objetivos de las iniciativas, lo que permite comprender la relevancia de las decisiones adoptadas por los legisladores.

Asimismo, la estructura de la nota presenta una secuencia lógica, ya que enumera las decisiones tomadas por la comisión y acompaña cada una con la descripción general de su contenido. Esta organización permite seguir el desarrollo de los acuerdos y comprender cómo avanzaron los diferentes expedientes durante la sesión legislativa.

No obstante lo anterior, el principal elemento que limita la efectividad de la publicación se relaciona con el tratamiento informativo del expediente N.º 25.184. Aunque la nota informa que la iniciativa fue desestimada, no ofrece una explicación suficiente sobre sus objetivos, contenido o las razones que motivaron la decisión adoptada por la comisión.

Esta ausencia de contexto genera un desequilibrio informativo con respecto a los demás expedientes mencionados en la publicación, los cuales sí cuentan con una descripción más detallada. Este caso evidencia que la precisión informativa no depende únicamente de que los datos sean correctos, sino de que la información sea suficientemente completa para permitir una adecuada interpretación de los hechos.

Nota	Resumen informativo	Elementos de análisis
Video 9: "Obligan a entidades bancarias a responder por dinero sustraído en estafas informáticas".	La iniciativa pretende responsabilizar a las entidades bancarias por el dinero sustraído a clientes mediante estafas informáticas, a fin de brindar mayor protección a las personas afectadas por este tipo de delitos.	- Claridad institucional: aborda tema de interés público por aumento de delitos informáticos y sus consecuencias económicas. - Lenguaje: utiliza redacción sencilla y conceptos accesibles para todo público. - Precisión informativa: referencia a situaciones cotidianas sobre el uso de cuentas bancarias, facilita la identificación del tema. - Barrera comunicativa: contextualiza la problemática de las estafas antes de presentar el avance legislativo, lo que puede

		restar protagonismo al hecho noticioso principal.
--	--	---

Video 9: "Obligan a entidades bancarias a responder por dinero sustraído en estafas informáticas".

<https://www.youtube.com/watch?v=OlHuyy5fB-E>

La nota comunica el avance de un proyecto de ley, dirigido a establecer mecanismos de responsabilidad para las entidades bancarias en casos de estafas informáticas que provoquen pérdidas económicas a sus clientes. Desde la perspectiva temática, la publicación aborda un asunto de alto interés público debido al aumento de los delitos informáticos y a sus consecuencias económicas para la ciudadanía.

Respecto al lenguaje, la redacción es clara, accesible y comprensible. Los conceptos empleados son de fácil interpretación y permiten que públicos no especializados comprendan la problemática tratada. Asimismo, la referencia a situaciones cotidianas relacionadas con el uso de cuentas bancarias facilita la identificación del lector con el tema.

Pese a esto, el mensaje se ve parcialmente afectado por la manera en que se introduce la información principal. Aunque la redacción resulta comprensible, el contenido prioriza la descripción del incidente antes que el acontecimiento legislativo que da origen a la noticia. Esto puede generar que el lector identifique primero la problemática de las estafas informáticas y reconozca posteriormente que el hecho noticioso central corresponde a la aprobación de un proyecto de ley.

Lo anterior no implica que la contextualización sea incorrecta; por el contrario, aporta elementos relevantes para comprender la importancia social del expediente legislativo. Sin embargo, la información podría haber alcanzado una mayor efectividad comunicativa si la aprobación de la iniciativa se hubiera presentado desde el inicio y luego se hubieran incorporado los datos estadísticos como elementos de apoyo y contexto.

Nota	Resumen informativo	Elementos de análisis
Nota 10: No contiene título.	La Comisión de Ciencia y Tecnología dictaminó afirmativamente los expedientes N.º 24.939, relacionado con la protección de infraestructuras críticas y la ciberseguridad; y N.º 25.153, que regula el uso de dispositivos electrónicos personales en centros educativos.	- Claridad institucional: visibiliza dos proyectos de interés público relacionados con la ciberseguridad y el uso de dispositivos electrónicos en centros educativos. - Estructura del mensaje: expone, de manera ordenada, cada expediente, sus propósitos y la decisión adoptada por la comisión. - Transparencia: brinda contexto suficiente para comprender el alcance de las propuestas y su relevancia para la ciudadanía. - Barrera comunicativa: expresión “igual suerte corrió” puede disminuir la precisión del mensaje, al requerir una interpretación adicional del lector.

Nota 10: No contiene título.

Los diputados de la Comisión de Ciencia y Tecnología dictaminaron afirmativamente el expediente 24.939 sobre ciberseguridad, Ley Marco para la Protección de las Infraestructuras Críticas y la Ciberseguridad, de la diputada Kattia Rivera. El proyecto de ley tiene como fin establecer las condiciones y requerimientos para la protección de las Infraestructuras Críticas

TIC y Servicios Críticos TIC, sobre la base del aseguramiento de los sistemas de información, sus equipos, sus procesos, sus datos y sus usuarios, a través de la implementación de medidas técnicas, capacitación, coordinación interinstitucional y la cooperación internacional.

Igual suerte corrió el expediente 25.153, Ley para el uso responsable de dispositivos electrónicos en centros educativos. El proyecto de la diputada Cynthia Córdoba, propone prohibir el uso de teléfonos celulares inteligentes y tabletas electrónicas personales en todos los centros educativos de primaria y secundaria en el país, tanto en el periodo de clases como en los tiempos de recreo, excepto en situaciones de peligro o fuerza mayor, cuando los dispositivos son necesarios para garantizar la accesibilidad, o para atender condiciones de salud.

Ambos proyectos pasan ahora al Plenario a su discusión final.

Más allá de informar sobre el avance legislativo de dos iniciativas, la publicación contribuye a visibilizar dos discusiones de interés público relacionadas con la ciberseguridad y el uso de dispositivos electrónicos en centros educativos. Permite además comprender tanto el alcance de las propuestas como su relación con desafíos actuales, vinculados a la protección de infraestructuras tecnológicas y los procesos de enseñanza-aprendizaje.

En términos de escritura, la nota presenta un lenguaje claro y accesible. La información se expone de manera sencilla y permite identificar, con facilidad, los proyectos analizados, los objetivos de cada iniciativa y la decisión adoptada por la comisión. Esta capacidad de contextualización fortalece la función informativa y favorece el acceso a contenidos legislativos por parte de usuarios, que no necesariamente poseen conocimientos especializados sobre la materia.

La nota presenta una estructura organizada y coherente que permite comprender, de manera ordenada, las decisiones adoptadas por este órgano legislativo y facilita el seguimiento de los expedientes. De igual forma, el mensaje mantiene una adecuada relación entre síntesis y contextualización, lo cual proporciona suficiente información para comprender el contenido general de las propuestas, sin extenderse en detalles técnicos.

La principal debilidad de esta publicación se relaciona con el uso de una construcción lingüística que requiere una interpretación por parte del lector. La frase “igual suerte corrió” obliga a establecer una relación con la información presentada previamente, para comprender el estado del segundo expediente.

Si bien la expresión no impide entender el contenido de la noticia, sí reduce el nivel de precisión que caracteriza a la comunicación institucional. Una formulación más directa, como “la comisión también dictaminó afirmativamente el expediente N.º 25.153”, habría permitido comunicar el mismo hecho de manera más clara y objetiva.

Nota	Resumen informativo	Elementos de análisis
Nota 11: No contiene título.	La Comisión Especial de Alajuela rechazó nueve mociones presentadas al expediente N.º 24.717, que regula la exploración y explotación de minería metálica sostenible en Cutris de San Carlos. El proyecto acumulaba 154 mociones en su primer día de discusión.	- Claridad institucional: explica el estado del expediente y el objetivo general de la iniciativa. - Lenguaje: redacción comprensible y directa sobre problemática compleja. - Precisión informativa: explicación de la iniciativa facilita comprensión del contenido y contextualiza la información. - Barrera comunicativa: no detalla el contenido ni el alcance de las mociones rechazadas, lo que limita la comprensión del debate legislativo.

Nota 11: No contiene título.

Comisión Especial de Alajuela

Los diputados de la Comisión Especial de Alajuela, al ser las 12 mediodía de hoy, rechazaron un total de 9 mociones vía artículo 137 del expediente 24.717, Ley para regular la exploración y explotación de minería metálica sostenible en el distrito de Cutris del Cantón de San Carlos, provincia de Alajuela.

A la iniciativa se le han presentado un total de 154 mociones en su primer día.

El proyecto pretende o autorizar y regular la exploración y explotación de la minería metálica a cielo abierto en el Distrito de Cutris del Cantón de San Carlos de la Provincia de Alajuela. Propone crear las subastas públicas mineras, como el procedimiento que el Ministerio de Ambiente y Energía utilizará para otorgar las concesiones de explotación minera a cielo abierto.

En la publicación se da a conocer que la Comisión Especial de Alajuela está discutiendo el expediente N.º 24.717, relacionado con la regulación de la minería metálica sostenible en Cutris de San Carlos. Durante la sesión, se rechazaron nueve mociones presentadas mediante el artículo 137 del Reglamento Legislativo y se informó que el proyecto acumulaba 154 mociones desde el inicio de su discusión, aspecto que refleja la complejidad del trámite legislativo y el nivel de debate generado en torno a la iniciativa.

La nota utiliza una redacción comprensible y directa, lo que permite identificar con facilidad el tema central de la discusión. Aunque aborda un proyecto relacionado con la minería metálica, incorpora una explicación general de la iniciativa que facilita la comprensión del contenido y contextualiza la información para los usuarios del canal.

Por su parte, la estructura del mensaje sigue una secuencia lógica, en la que se prioriza la comunicación de la votación de la sesión legislativa para, posteriormente, ofrecer contexto sobre la iniciativa en discusión. Esta disposición permite comprender tanto el estado del expediente como los temas que motivan el debate parlamentario.

La barrera identificada en esta publicación se relaciona con la insuficiente explicación del contenido y alcance de las mociones rechazadas. Aunque la nota comunica el número de mociones desestimadas durante la sesión, no detalla cuáles eran sus propósitos ni de qué manera podrían haber incidido en la redacción o aplicación del proyecto de ley.

Desde el ámbito de la transparencia legislativa, este aspecto resulta relevante, ya que las mociones forman parte de los mecanismos mediante los cuales se construyen y modifican las iniciativas parlamentarias. La ausencia de esta información dificulta que los usuarios comprendan plenamente la relevancia de las decisiones adoptadas y limita la capacidad del mensaje para reflejar, de manera integral, el trabajo realizado por la comisión.

Nota	Resumen informativo	Elementos de análisis
Video 12: "Aprueban en comisión Ley de Voluntariado"	La Comisión de Asuntos Sociales dictaminó afirmativamente el expediente N.º 24.641, Ley de Voluntariado, una iniciativa que busca regular y promover las actividades de voluntariado como mecanismo de participación ciudadana y apoyo al desarrollo comunitario.	- Lenguaje: redacción directa que no recurre a tecnicismos. - Estructura del mensaje: presenta primero la aprobación del proyecto, luego sus objetivos y, finalmente, las intervenciones de los diputados. - Transparencia: incorpora las intervenciones de los diputados, permitiendo así conocer diferentes posiciones sobre la iniciativa. - Barrera comunicativa: inconsistencia entre el mensaje principal y declaraciones incluidas en el

		video, lo que puede generar interpretaciones distintas.
--	--	---

Video 12: "Aprueban en comisión Ley de Voluntariado"

<https://www.youtube.com/watch?v=t-s9qjUHR6w>

La publicación informa sobre el dictamen afirmativo del expediente N.º 24.641, Ley de Voluntariado, por parte de la Comisión de Asuntos Sociales. La temática posee una relevancia social, puesto que el voluntariado constituye un mecanismo de participación ciudadana que contribuye al desarrollo comunitario y al fortalecimiento de diversas iniciativas de interés público.

El contenido explica, de manera comprensible, el propósito de la iniciativa legislativa, por cuanto señala que pretende regular y promover las actividades de voluntariado. La información se presenta mediante una redacción directa, sin recurrir a tecnicismos que dificulten la comprensión del mensaje, lo que favorece el acceso a la información por parte de periodistas y otros usuarios interesados en el seguimiento de la actividad legislativa.

Su estructura sigue una secuencia lógica, que facilita la comprensión de la información. En primer lugar, se comunica el resultado de la sesión legislativa mediante la referencia al dictamen afirmativo del expediente, después se incorporan elementos descriptivos sobre el contenido y la finalidad de la iniciativa y, finalmente, se agregan las intervenciones de los diputados.

No obstante, la precisión comunicativa se ve parcialmente afectada por la forma en que se presentan algunos elementos complementarios dentro del material audiovisual. Mientras el texto destaca la aprobación del proyecto por parte de la comisión, las declaraciones incluidas en el video reflejan posiciones contrarias o cuestionamientos respecto a la iniciativa.

Desde la perspectiva de la comunicación institucional, resulta importante que exista coherencia entre el titular, el texto explicativo y los recursos audiovisuales utilizados para complementar la información. Cuando estos elementos transmiten mensajes que parecen

contradictorios sin una contextualización suficiente, puede disminuir la claridad interpretativa del contenido.

Nota	Resumen informativo	Elementos de análisis
Nota 13: “Sociedad civil entrega propuestas de cambio para elección de magistrados”	La Comisión de Nombramientos recibió propuestas del Foro de la Justicia para reformar el proceso de elección de magistrados, con el objetivo de fortalecer la transparencia, la participación ciudadana y la objetividad en los nombramientos.	- Lenguaje: expone las propuestas de manera comprensible, aunque algunas oraciones extensas dificultan una lectura ágil. - Estructura del mensaje: presenta a los participantes, desarrolla las propuestas y finaliza con las reacciones de los diputados. - Transparencia: visibiliza aportes de la sociedad civil, orientados a mejorar los procesos de elección de magistrados y fortalecer la rendición de cuentas. - Barreras comunicativas: acumulación de ideas en algunos párrafos y la falta de contexto sobre el Foro de la Justicia pueden limitar la comprensión del mensaje.

Nota 13: “Sociedad civil entrega propuestas de cambio para elección de Magistrados”.

En una mesa de trabajo, los miembros de la Comisión de Nombramientos recibieron a los representantes del grupo de la sociedad civil “Foro de la Justicia”, para analizar el proceso de elección de magistrados.

Los miembros del foro, Walter Antillón, Evelyn Villarreal y Juan José Vargas, instaron a la comisión a realizar cambios para mayor equidad y razonabilidad en la elección de los altos jueces.

Dentro de las reformas a dos artículos del reglamento legislativo, buscan establecer un procedimiento claro y transparente que permita una mayor participación ciudadana.

En el artículo 85, pidieron definir una metodología del proceso de elección que se determine desde el inicio del cuatrienio, incorporar reglas claras durante el espacio de las entrevistas estructuradas para los postulantes, así como tomar en cuenta a representantes de poblaciones vulnerables.

Con relación al artículo 227, plantean que se defina que, durante la discusión en el Plenario Legislativo, se motiven las votaciones y que en aquellos casos que se proponga el nombre de un candidato que no pasó por el proceso de comisión, se devuelva el expediente al foro legislativo para que pase por el filtro de análisis de la comisión.

La jefa de la banca de gobierno, Pilar Cisneros, agradeció las recomendaciones, pero señaló que esperaba una propuesta más sólida ante las falencias y debilidades que han visto del proceso de elección.

Por su parte la presidenta de la comisión, Alejandra Larios, agradeció los insumos dados para hacer un trabajo más transparente y reconoció el trabajo serio que han realizado en este periodo constitucional.

Ante las observaciones expuestas, los representantes ahondaron en la necesidad de reformas constitucionales, a fin de evitar que se den las llamadas “puertas giratorias”, para que postulantes no pasen de un cargo a otro, así como elevar el plazo del nombramiento sin posibilidad de reelección,

La propuesta de modificación al reglamento de la Asamblea Legislativa fue presentada por parte del foro a través de la iniciativa ciudadana.

El contenido de la nota gira en torno a una serie de propuestas formuladas por una organización de la sociedad civil, con el propósito de perfeccionar los mecanismos de

nombramiento de magistrados. La publicación expone recomendaciones orientadas a mejorar la objetividad, la transparencia y la participación en estos procesos, permitiendo así visibilizar la intervención de actores externos en discusiones de carácter institucional.

Desde el punto de vista estructural, la publicación sigue una secuencia cronológica de los acontecimientos desarrollados durante la mesa de trabajo. De manera inicial, identifica a los participantes de la actividad, posteriormente describe las propuestas presentadas por el Foro de la Justicia y, finalmente, incorpora reacciones de los diputados que participaron en la discusión.

La precisión del mensaje se ve parcialmente afectada por algunos problemas de redacción y construcción sintáctica identificados en la ficha de análisis. En determinados fragmentos, la longitud de las oraciones y la forma en que se articulan las ideas pueden generar interpretaciones menos claras de lo deseable.

A diferencia de otros casos analizados, donde la limitación proviene de información incompleta, en esta nota, el problema surge por la acumulación de múltiples propuestas y argumentos dentro de estructuras de redacción extensas. Esto puede dificultar la comprensión rápida de algunos planteamientos y afectar la fluidez de la lectura.

Otra barrera identificada se relaciona con la falta de contextualización de los actores que participan en la actividad informada. Aunque la publicación señala que las propuestas fueron presentadas por el Foro de la Justicia, no ofrece información sobre la naturaleza de esta organización ni sobre su trayectoria en temas relacionados con la administración de justicia.

Esta omisión resulta relevante debido a que el Foro de la Justicia es una organización de la sociedad civil especializada en el análisis, seguimiento y formulación de propuestas orientadas al fortalecimiento del sistema judicial costarricense. Al no incorporar esta información, la publicación limita la comprensión del lector sobre la experiencia y legitimidad de los actores involucrados en la discusión.

Con el propósito de determinar el uso, alcance y pertinencia del canal de prensa de la Asamblea Legislativa en Telegram, se aplicó una encuesta a 20 periodistas especializados en la cobertura legislativa. Este instrumento permitió recopilar información sobre la utilización que los profesionales en comunicación hacen de esta plataforma dentro de sus rutinas de trabajo, así como conocer su valoración respecto a la utilidad del canal, como mecanismo de acceso a información institucional.

El cuestionario se enfocó, específicamente, en tres aspectos vinculados con el uso de Telegram: la frecuencia con que los periodistas consultan la plataforma, los principales fines para los cuales es utilizada durante la cobertura legislativa y la función que desempeña, en comparación con otros instrumentos de información institucional. Estos elementos permiten identificar el nivel de incorporación del canal en las dinámicas de seguimiento periodístico y comprender la relevancia que ha adquirido como herramienta de comunicación.

Los resultados obtenidos permiten valorar el nivel de utilización y posicionamiento de Telegram entre los periodistas especializados en la cobertura legislativa, así como determinar su utilidad para el acceso oportuno a información institucional. Asimismo, proporcionan elementos de análisis para comprender la importancia que esta plataforma ha adquirido dentro de la rutina periodística y su aporte al seguimiento permanente del trabajo parlamentario.

Uno de los principales indicadores para determinar la pertinencia de una herramienta de comunicación institucional es el nivel de uso que registra entre su público objetivo. Por esta razón, el análisis de esta variable permite determinar su grado de posicionamiento entre los periodistas especializados en la cobertura legislativa, así como valorar la importancia que tiene como mecanismo de acceso oportuno a información relacionada con el quehacer legislativo.

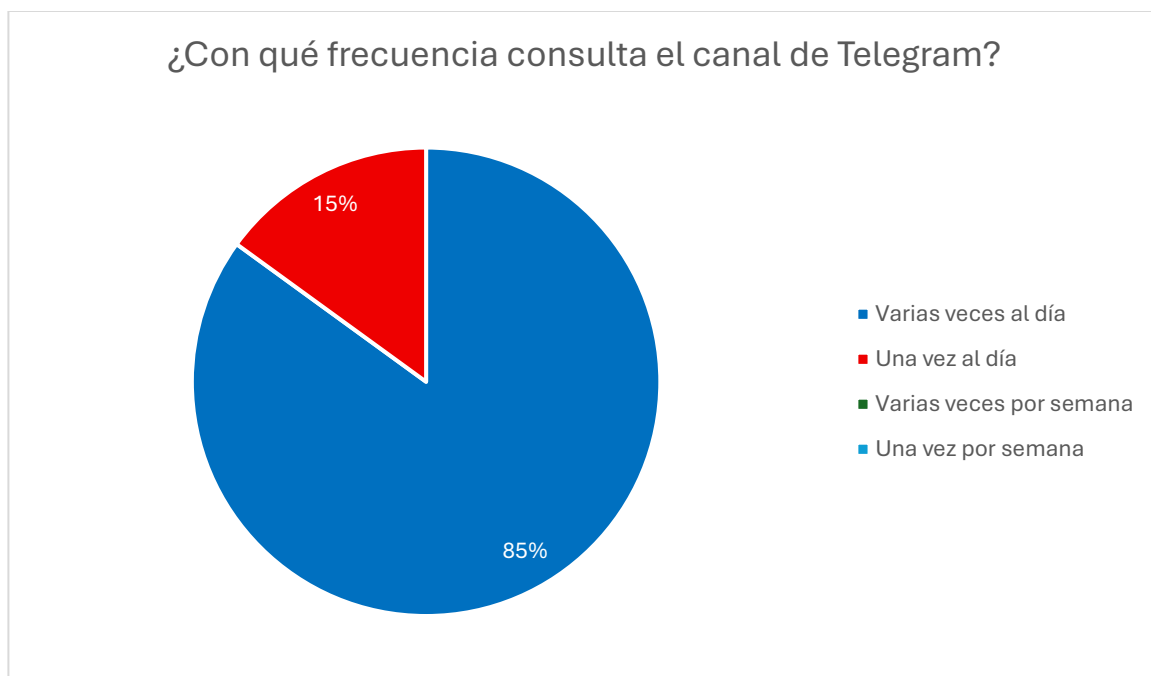


Figura 22: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

De acuerdo con la figura 22, los resultados obtenidos muestran una alta frecuencia de consulta del canal de prensa de la Asamblea Legislativa en Telegram entre los periodistas encuestados. Del total de participantes, 17 comunicadores (85 %) indicaron que consultan la plataforma varias veces al día, en tanto que 3 (15 %) señalaron que lo hacen una vez al día.

La distribución de las respuestas evidencia una utilización constante del canal por parte de los periodistas que cubren la fuente legislativa. El hecho de que la totalidad de los participantes consulte la plataforma diariamente demuestra que Telegram se encuentra incorporado a las dinámicas de seguimiento informativo, relacionadas con la actividad parlamentaria. Asimismo, el predominio de la categoría “varias veces al día” revela que el acceso a la plataforma no responde a una necesidad ocasional, sino a una práctica frecuente en su labor.

La alta frecuencia de acceso puede relacionarse con las características propias de la plataforma, particularmente la rapidez con que permite distribuir información institucional y notificaciones sobre acontecimientos legislativos, así como la actualización constante de la

información para la cobertura de sesiones, votaciones, comparecencias y otras actividades que se desarrollan.

Además, la ausencia de respuestas asociadas a frecuencias bajas de uso, indica que la plataforma ha alcanzado un nivel significativo de aceptación entre su público objetivo. Esto refleja que los periodistas perciben el canal como una fuente relevante para mantenerse informados sobre el desarrollo cotidiano de la agenda institucional.

En aras de conocer el papel que desempeña Telegram en el trabajo diario de los periodistas especializados en la cobertura del Congreso, se solicitó a los participantes que indicaran los principales usos que le dan a esta herramienta. Los resultados permiten identificar cómo la plataforma se integra a las dinámicas de seguimiento, búsqueda y monitoreo de información relacionadas con la gestión legislativa.

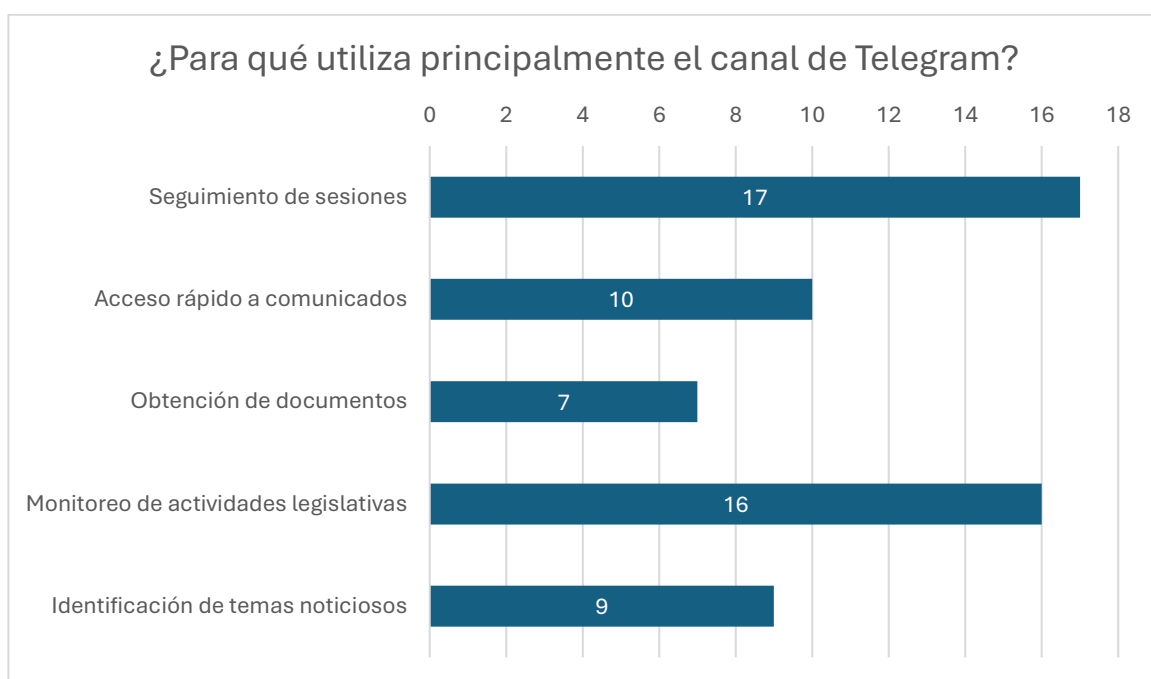


Figura 23: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

La figura 23 evidencia que Telegram es utilizado, principalmente, como una herramienta de seguimiento de la actividad legislativa. Tanto el seguimiento de sesiones como el monitoreo

de actividades parlamentarias fueron identificados por el 85 % de los encuestados (17 periodistas). Adicionalmente, la mitad de los participantes indicó que utiliza la plataforma para acceder rápidamente a comunicados institucionales, mientras que el 45 % la emplea para identificar temas noticiosos y el 35 % para obtener documentos oficiales.

A partir de los resultados conseguidos, es posible interpretar que Telegram se ha consolidado como uno de los principales mecanismos de comunicación entre la Asamblea Legislativa y los periodistas especializados. La prioridad otorgada al seguimiento de sesiones y actividades parlamentarias demuestra que la plataforma cumple una función estratégica en la difusión de información relacionada con el desarrollo de la agenda legislativa.

A su vez, el uso de la herramienta para acceder a comunicados, documentos oficiales y posibles temas de interés informativo evidencia que el canal facilita distintos tipos de interacción con la información institucional. Esta diversidad de funciones fortalece su papel como instrumento de comunicación pública y apoyo a la labor periodística.

En términos generales, los hallazgos permiten confirmar que el canal de Telegram posee un nivel significativo de uso y pertinencia entre los periodistas especializados en la cobertura legislativa. La diversidad de funciones atribuidas a la plataforma demuestra su capacidad para responder a distintas necesidades informativas y refuerza su valor como herramienta de divulgación institucional, orientada a facilitar el acceso oportuno a información relacionada con la actividad parlamentaria.

Para complementar el análisis sobre el uso y la pertinencia del canal de Telegram, se consultó a la población encuestada acerca de la función que esta herramienta cumple en comparación con otros instrumentos de información institucional. Esta pregunta permite identificar las características que los usuarios consideran más valiosas y establecer el aporte de la plataforma dentro de las dinámicas de cobertura legislativa.

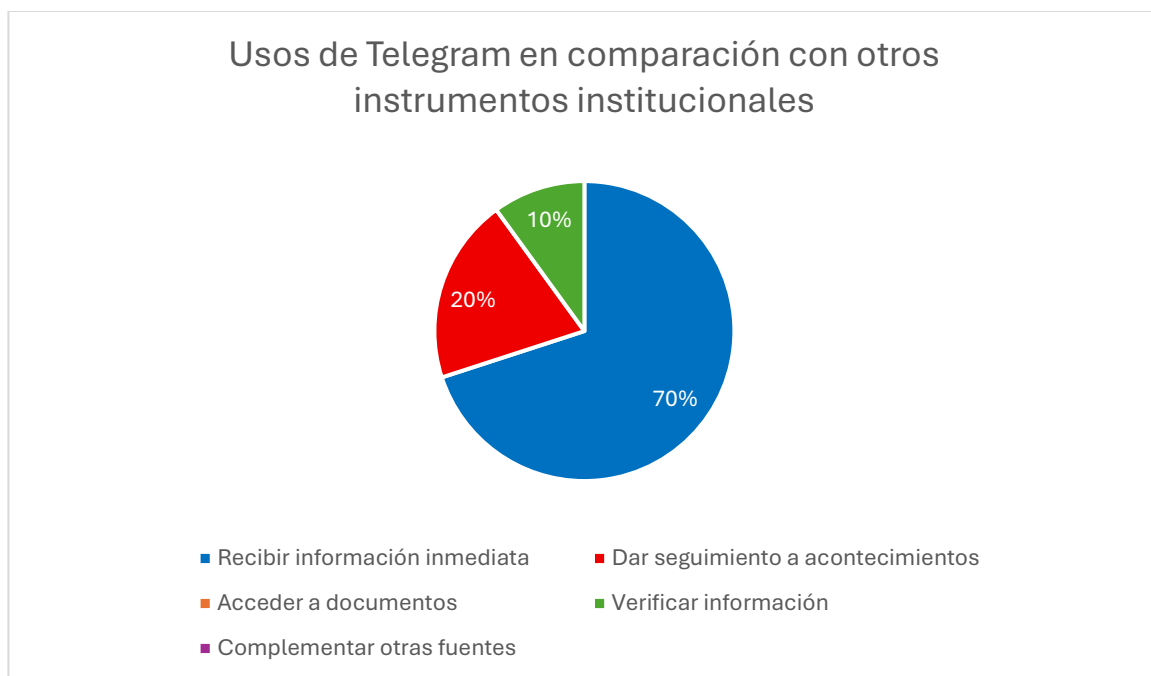


Figura 24: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

Al comparar Telegram con otros instrumentos institucionales, la inmediatez se posiciona como el atributo más valorado por los periodistas especializados en la cobertura legislativa. Un 70 % de los encuestados señaló que utiliza principalmente la plataforma para recibir información de manera oportuna, mientras que el 20 % la asoció con el seguimiento de acontecimientos y el 10 % con la verificación de información.

La concentración de respuestas en la categoría de recepción inmediata de información permite inferir que Telegram es percibido, principalmente, como una herramienta orientada a la actualización constante de los acontecimientos de la Asamblea. Esta valoración sugiere que la rapidez en el acceso a los contenidos representa el principal atractivo de la plataforma para los profesionales de la comunicación.

No obstante, la calificación otorgada al seguimiento de acontecimientos y a la verificación de información sugiere que los periodistas reconocen al canal como una fuente institucional confiable. La plataforma es utilizada como un espacio de consulta permanente que permite

observar la evolución de los procesos legislativos y acceder a información oficial, capaz de ser contrastada con otras fuentes periodísticas.

Asimismo, la ausencia de registros en las categorías de acceso a documentos y complemento de otras fuentes podría relacionarse con las características propias de la cobertura legislativa. Los periodistas especializados suelen requerir herramientas que les permitan reaccionar rápidamente ante los acontecimientos parlamentarios, por lo que priorizan aquellos recursos orientados a la actualización constante de información.

5.1.4 Unidad de análisis 4. Modalidades de uso de los instrumentos informativos y de transparencia

Esta unidad de análisis se centra en el estudio de las prácticas de acceso y uso de los instrumentos de información y transparencia por parte de los profesionales que cubren la Asamblea Legislativa. Considerando que la labor periodística requiere un seguimiento constante de las actividades institucionales, resulta importante conocer de qué manera estos recursos apoyan la búsqueda, consulta y verificación de la información relacionada con los procesos legislativos. Su análisis permite valorar el alcance de las estrategias institucionales, orientadas a facilitar el acceso a la información pública.

Como punto de partida, se presenta una descripción de las características de los participantes, tomando en consideración el medio de comunicación en el que trabajan, su experiencia profesional y el nivel de especialización con que realizan el seguimiento de la fuente legislativa. Estos elementos permiten comprender las necesidades informativas que caracterizan a los distintos perfiles presentes dentro de la muestra.

Se analizan también los instrumentos más utilizados por los periodistas, así como los patrones de consulta y las funciones asociadas a su uso cotidiano. De igual manera, se estudia la forma en que estas herramientas contribuyen al monitoreo de sesiones, la cobertura de proyectos de ley, la identificación de temas noticiosos y la validación de la información obtenida mediante otras fuentes.

Finalmente, se examinan las opiniones y recomendaciones planteadas por los participantes respecto a las herramientas institucionales disponibles. Estas observaciones ofrecen una perspectiva complementaria sobre la utilidad práctica de los instrumentos analizados y permiten identificar posibles acciones dirigidas al fortalecimiento de los procesos de comunicación y transparencia institucional.

El análisis del tipo de medio de comunicación al que pertenecen los periodistas participantes visibiliza el alcance potencial de las estrategias de comunicación institucional de la Asamblea Legislativa. La presencia de profesionales provenientes de distintos formatos informativos contribuye a determinar cómo los instrumentos de información y transparencia son utilizados para facilitar el acceso a datos, documentos y actividades legislativas que, posteriormente, son difundidos a la ciudadanía.

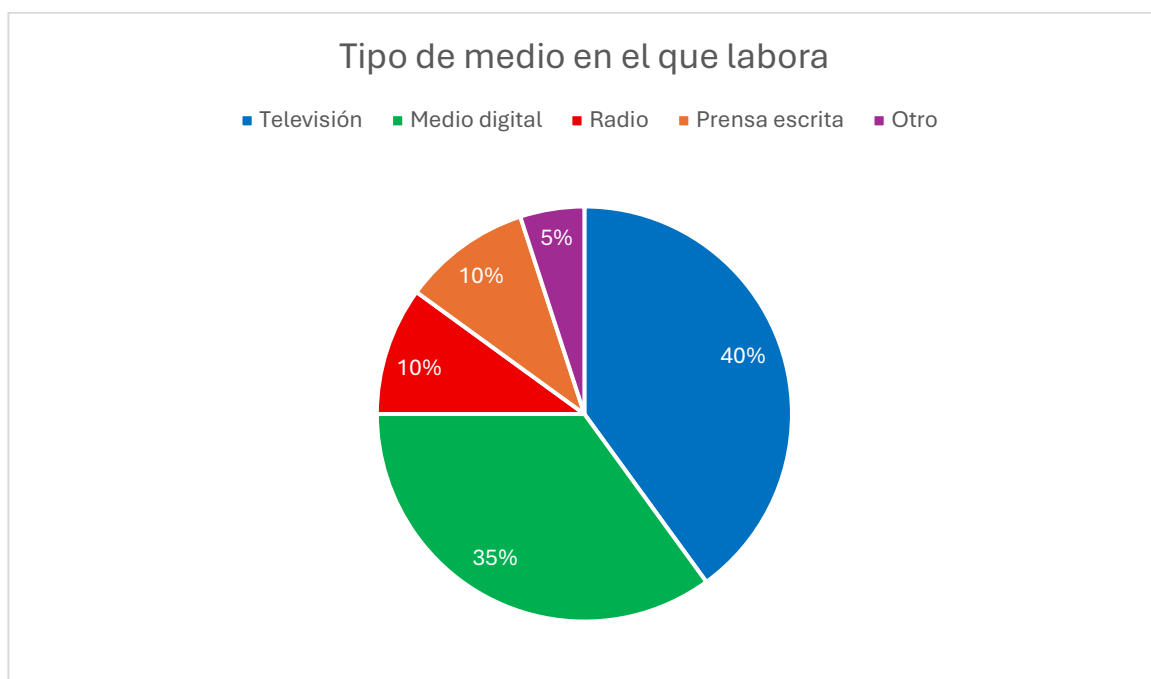


Figura 25: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

Según la figura 25, la composición de la muestra evidencia la participación de 20 periodistas provenientes de diversos medios de comunicación. Los profesionales de televisión

constituyen el grupo más numeroso, con un 40 %, seguidos por los medios digitales, con un 35 %. La radio y la prensa escrita aportan cada una un 10 % de los participantes, mientras que un 5 % corresponde a otros espacios informativos.

Los resultados muestran una proporción significativa de periodistas pertenecientes a medios televisivos y digitales, los cuales, en conjunto, representan el 75 % de la población encuestada. Estos profesionales trabajan bajo dinámicas informativas aceleradas, en las que la disponibilidad oportuna de documentos, declaraciones, transmisiones en vivo y material audiovisual resulta esencial para la producción de contenidos periodísticos.

Por un lado, los medios digitales han adquirido una creciente relevancia en la cobertura política y legislativa, coexistiendo con medios tradicionales que continúan desempeñando un papel significativo en la generación y difusión de información pública. En el caso de los medios televisivos, la producción informativa depende, en gran medida, de la disponibilidad inmediata de recursos audiovisuales. Además, la creciente digitalización del sector y la expansión de canales informativos en plataformas digitales han incrementado la demanda de contenidos accesibles, actualizados y disponibles en múltiples formatos.

En menor medida, se ubican los medios radiofónicos, que suelen otorgar especial valor al acceso rápido a declaraciones, conferencias de prensa, transmisiones en vivo y datos oficiales que puedan transformarse, con rapidez, en contenidos informativos. En cuanto a la prensa escrita, las necesidades informativas suelen estar orientadas hacia el acceso a documentos oficiales, expedientes legislativos, antecedentes normativos y fuentes documentales que permitan profundizar en el análisis de los acontecimientos.

Como parte de la caracterización de la muestra, se consideró necesario identificar la experiencia de los periodistas en la cobertura legislativa. Esta variable permite contextualizar las percepciones y prácticas reportadas por los participantes, ya que el grado de familiaridad con la fuente puede influir en la forma en que acceden, utilizan y evalúan los instrumentos de información implementados por el Departamento de Prensa Institucional de la Asamblea Legislativa.

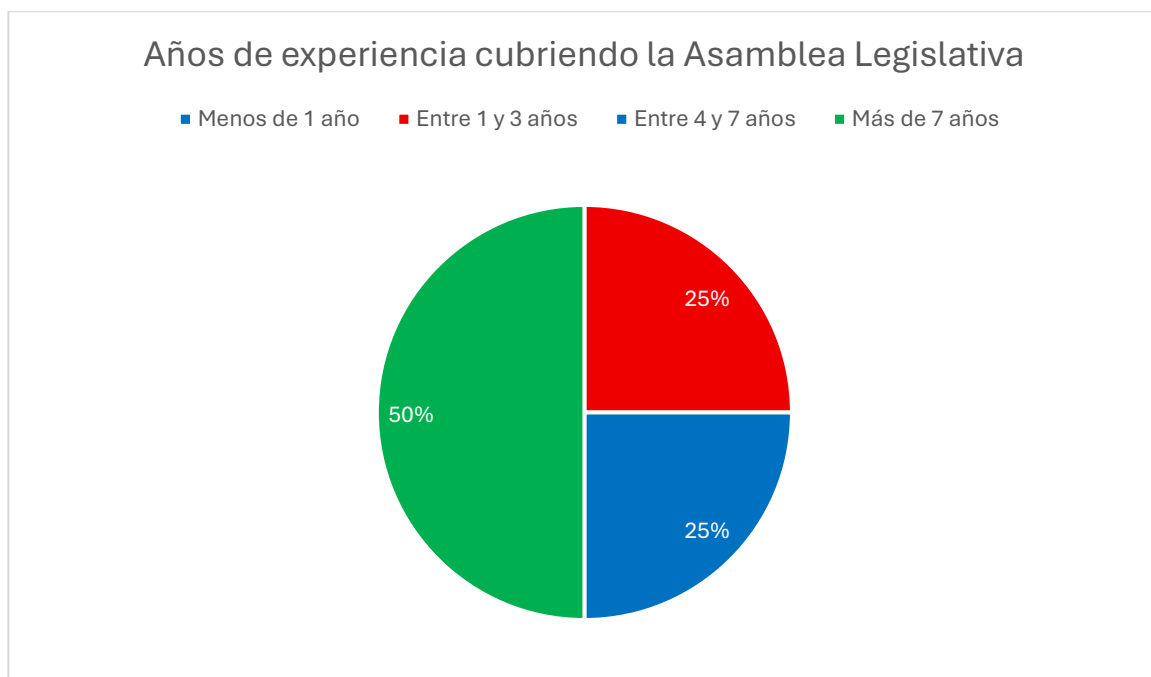


Figura 26: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

La figura 26 evidencia un predominio de periodistas con amplia experiencia en la cobertura legislativa. La mitad de los participantes (50 %) afirmó tener más de siete años cubriendo la Asamblea Legislativa, mientras que un 25 % reportó entre cuatro y siete años de trayectoria. Por último, el 25 % indicó contar con entre uno y tres años de experiencia en esta fuente periodística.

La presencia de comunicadores con distintos niveles de experiencia contribuye a evaluar los instrumentos de transparencia institucional desde perspectivas complementarias. Los profesionales más recientes pueden valorar, principalmente, la facilidad de acceso y comprensión de la información disponible, aspectos fundamentales para quienes ingresan a una fuente especializada como la legislativa.

Los periodistas que tienen entre cuatro y siete años de trayectoria reflejan una mayor consolidación profesional, producto de la experiencia acumulada en la fuente. Este grupo,

probablemente, combina el uso de herramientas institucionales con una red más amplia de fuentes informativas, lo que amplía sus posibilidades de verificación y contraste de datos.

Por último, los periodistas con más de siete años de experiencia cuentan con un alto grado de especialización. Su permanencia en la cobertura legislativa les permite utilizar los instrumentos institucionales desde una perspectiva estratégica y evaluarlos de forma crítica en función de las necesidades reales del trabajo periodístico.

La cobertura legislativa puede realizarse con distintos niveles de intensidad y especialización, lo que influye en las necesidades informativas de los periodistas y en los recursos que emplean para desarrollar su trabajo. Dependiendo del nivel de involucramiento con la fuente legislativa, los comunicadores pueden desarrollar distintos patrones de uso de las herramientas implementadas por el Departamento de Prensa Institucional.

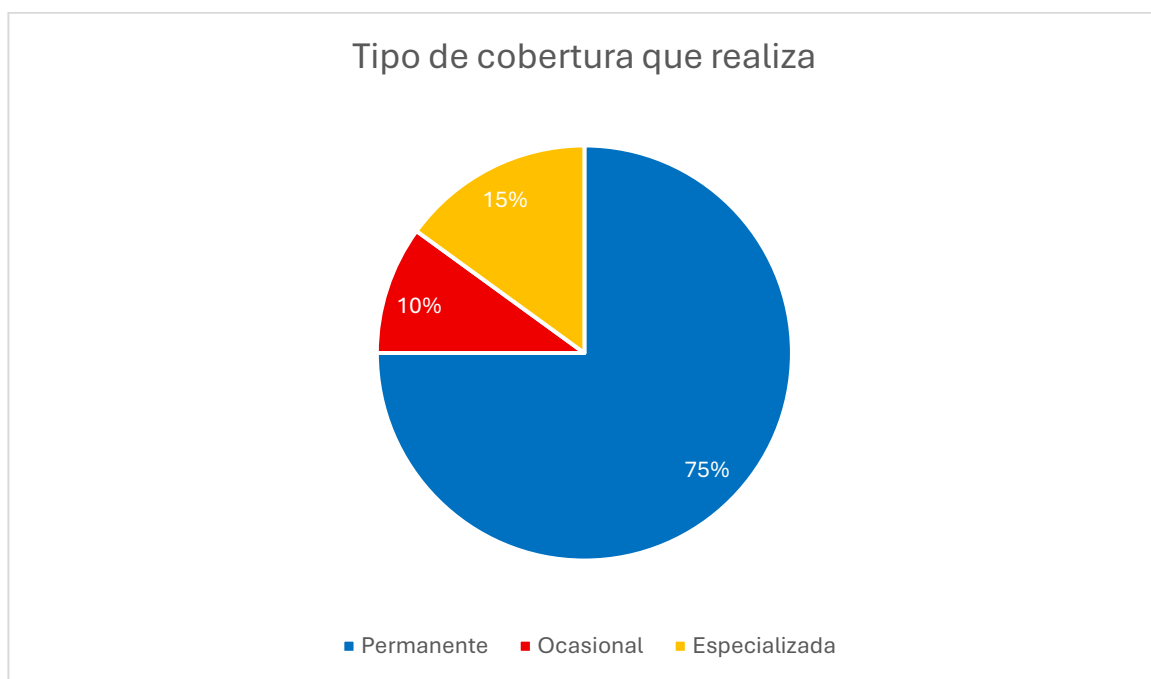


Figura 27: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

Como se observa en la figura 27, la distribución de la muestra exhibe una clara concentración de periodistas que mantienen un seguimiento continuo de la actividad

parlamentaria. Tres de cada cuatro participantes (75 %) reportaron realizar una cobertura permanente y, en menor proporción, se ubican quienes desarrollan una cobertura especializada (15 %) y aquellos que cubren la actividad legislativa de manera ocasional (10 %).

La amplia presencia de periodistas con cobertura permanente deja entrever que gran parte de los participantes enfrenta necesidades informativas de carácter continuo. La naturaleza de la cobertura legislativa exige un seguimiento constante de la agenda parlamentaria, por lo que el acceso oportuno a documentos, convocatorias, transmisiones y datos oficiales se convierte en un elemento esencial para la producción cotidiana de contenidos informativos.

Los periodistas que realizan una cobertura especializada presentan características similares, aunque con un mayor énfasis en determinados temas o procesos legislativos. Debido a ello, suelen requerir información más detallada y documentación que les permita profundizar en asuntos específicos de interés periodístico.

En cambio, aquellos profesionales que cubren el Congreso de forma ocasional requieren acceder a información relevante en menor tiempo, especialmente cuando un asunto legislativo adquiere interés público. Debido a su contacto menos frecuente con la fuente, suelen depender, en mayor medida, de los instrumentos institucionales para conocer el avance de los principales temas políticos.

La identificación de los instrumentos utilizados por los periodistas proporciona información valiosa para comprender las dinámicas de acceso a la información legislativa. Asimismo, permite reconocer cuáles mecanismos institucionales forman parte de las rutinas de trabajo de los profesionales encargados de cubrir la Asamblea Legislativa y cuál es su nivel de presencia dentro del proceso informativo.

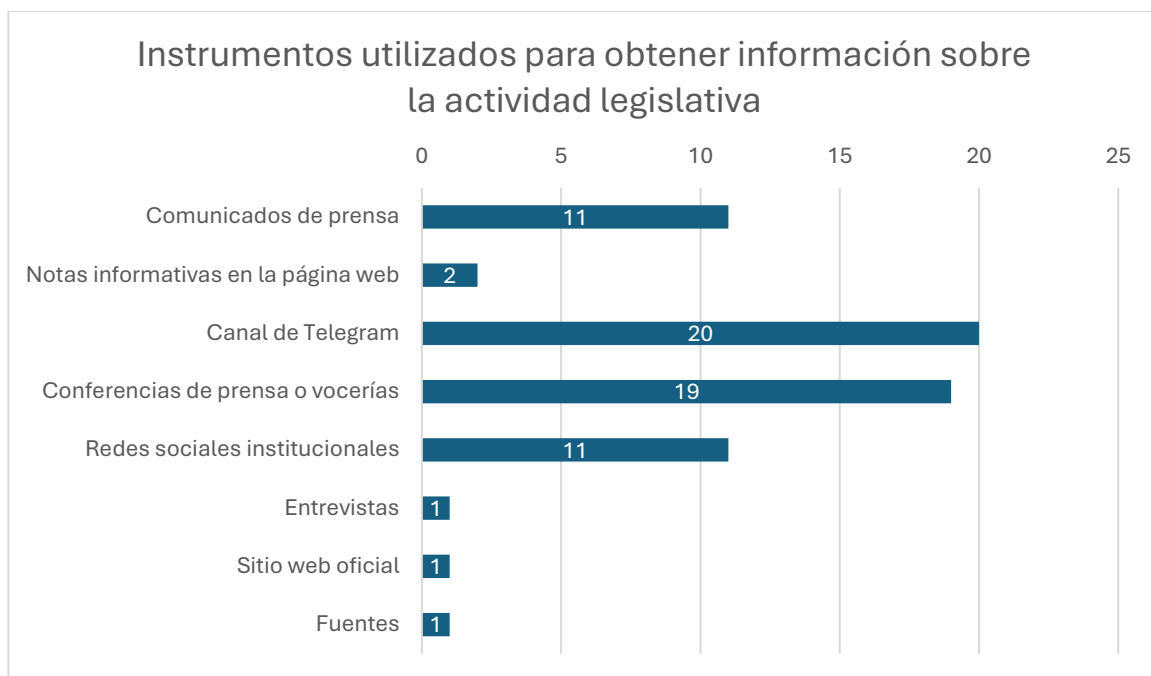


Figura 28: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

Del total de periodistas participantes, el 100 % indicó utilizar el canal de Telegram para obtener información sobre la actividad legislativa, mientras que el 95 % señaló recurrir a conferencias de prensa o vocerías. Los comunicados de prensa y las redes sociales institucionales fueron mencionados por el 55 % de los encuestados, en tanto que las notas informativas en la página web fueron utilizadas por el 10 % de la muestra.

El amplio uso de Telegram y de las conferencias de prensa permite inferir que los periodistas requieren herramientas que les faciliten tanto el acceso inmediato a los hechos como a la posibilidad de ampliar, contrastar y contextualizar la información. Mientras Telegram ofrece rapidez en la distribución de contenidos, las vocerías institucionales brindan oportunidades para obtener declaraciones, anuncios oficiales y detalles adicionales sobre los acontecimientos legislativos.

Los resultados también evidencian que los periodistas valoran instrumentos que contribuyen a complementar y contrastar los datos obtenidos por otras vías. En este sentido, los comunicados de prensa cumplen una función relevante, al proporcionar información sobre las

acciones y decisiones desarrolladas, fortaleciendo así los procesos de verificación y acceso a datos vinculados con la actividad institucional.

Por otra parte, las redes sociales oficiales amplían las posibilidades de acceso a la información pública mediante formatos más dinámicos y de rápida difusión. Su utilización, por una parte importante de los periodistas, demuestra que estos canales complementan los mecanismos tradicionales de comunicación y contribuyen a una mayor visibilización del trabajo parlamentario.

La menor utilización de las notas informativas, el sitio web institucional, las entrevistas y las fuentes directas podría estar relacionada con las exigencias de inmediatez que caracterizan la cobertura legislativa. En un entorno donde los periodistas requieren conocer de forma rápida el avance de proyectos de ley, votaciones y actividades parlamentarias, los instrumentos que distribuyen información directamente hacia los usuarios tienden a ser más utilizados que aquellos que requieren procesos de búsqueda, consulta o gestión adicional para acceder a los contenidos.

Aunque los periodistas utilizan diversos instrumentos para obtener información sobre la actividad legislativa, algunos recursos adquieren una mayor relevancia dentro de sus prácticas profesionales. Por esta razón, resulta pertinente identificar cuáles son los instrumentos consultados con mayor frecuencia y analizar su importancia en los procesos de cobertura parlamentaria.

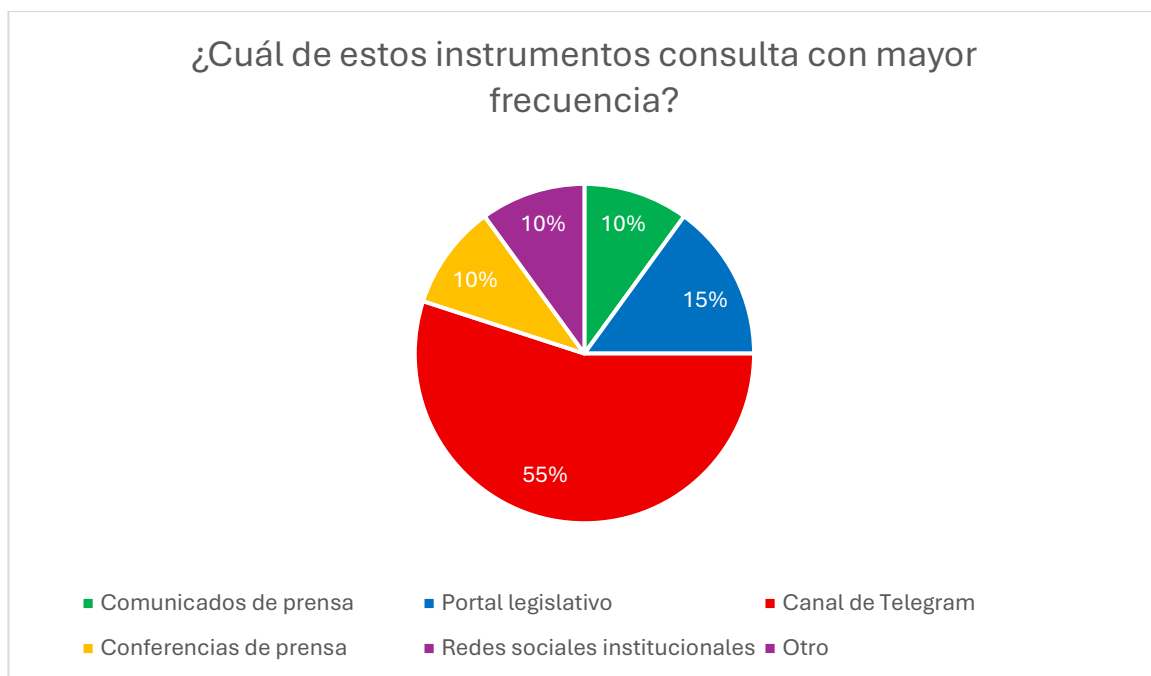


Figura 29: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

Los resultados muestran que el canal de Telegram constituye el instrumento consultado con mayor frecuencia por los periodistas participantes, al ser seleccionado por 11 de los 20 encuestados. En segundo lugar se ubica el portal legislativo, mencionado por tres periodistas. Por su parte, las conferencias de prensa y los comunicados de prensa registran dos menciones cada uno, mientras que WhatsApp y el canal de YouTube fueron señalados individualmente por un participante.

La concentración de las preferencias en Telegram podría indicar que los periodistas perciben este instrumento como el canal más eficiente y que reduce las barreras de acceso a la información pública. La posibilidad de recibir información de manera directa favorece la difusión oportuna de los acontecimientos legislativos y fortalece el acceso de los medios a contenidos institucionales actualizados.

En el caso del portal legislativo, su presencia responde a necesidades relacionadas con la consulta documental y el acceso a información especializada, mientras que las conferencias de prensa favorecen el contacto directo con las fuentes oficiales y la ampliación de los temas de

interés público. Asimismo, los comunicados de prensa continúan siendo una herramienta relevante para obtener información institucional organizada y verificable.

La inclusión de YouTube y WhatsApp entre los instrumentos de consulta refleja la influencia que han adquirido los formatos audiovisuales y las aplicaciones de mensajería dentro de las rutinas periodísticas. Aunque su utilización es baja dentro de la muestra, evidencia la importancia de diversificar los formatos de difusión para responder a las necesidades de los distintos medios de comunicación.

La utilización habitual de un instrumento institucional puede interpretarse como un indicador de su utilidad práctica dentro del ejercicio periodístico. En este sentido, conocer la frecuencia con que los periodistas emplean las herramientas de información y transparencia permite determinar cuáles recursos responden, de forma más efectiva, a las necesidades de seguimiento y consulta de la actividad legislativa.

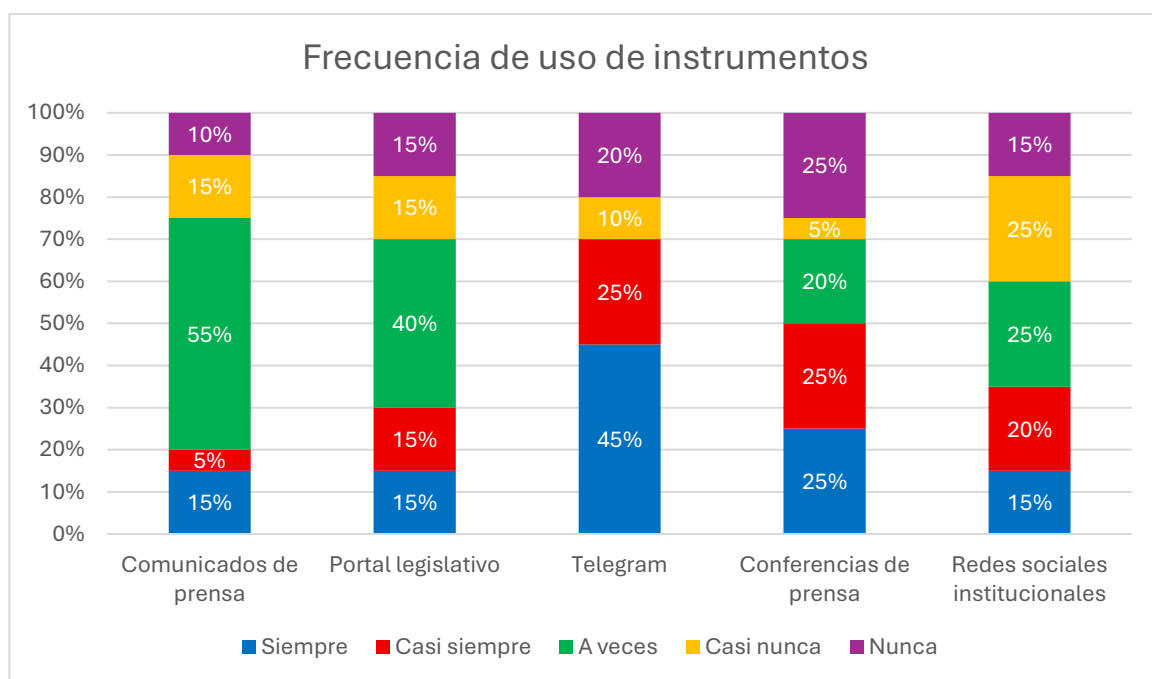


Figura 30: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

Según la figura 30, la consulta revela diferencias en la frecuencia de uso de los instrumentos de información y transparencia analizados. El canal de Telegram presenta los niveles más altos de utilización, con un 70 % de respuestas concentradas entre las categorías "siempre" y "casi siempre". Le siguen las conferencias de prensa, que registran un 50 % en estas mismas categorías. Por su parte, el portal legislativo y los comunicados de prensa muestran una mayor concentración en la categoría "a veces", mientras que las redes sociales institucionales presentan una distribución más uniforme entre los distintos niveles de frecuencia.

Los resultados reflejan la existencia de una estrategia de comunicación institucional, basada en la utilización de diversos canales con funciones diferenciadas. Telegram se posiciona como el principal mecanismo de distribución inmediata de información, mientras que el portal legislativo funciona como repositorio de documentación y recursos especializados para la consulta periodística.

A la vez, los comunicados de prensa y las conferencias de prensa aportan elementos que favorecen la comprensión y contextualización de los acontecimientos legislativos, al ofrecer información institucional y la posibilidad de interactuar con las fuentes oficiales. Las redes sociales complementan este modelo mediante la difusión amplia de contenidos legislativos en formatos adaptados a los entornos digitales.

Esta diferenciación funcional demuestra que las modalidades de uso identificadas no responden a una lógica de sustitución entre instrumentos, sino a un esquema de complementariedad, en el que cada herramienta aporta elementos distintos al proceso de producción informativa y seguimiento de la actividad legislativa.

Los instrumentos de información y transparencia pueden cumplir distintas funciones dentro del trabajo periodístico. En este sentido, identificar las actividades para las cuales son utilizados permite determinar el papel que desempeñan en la cobertura legislativa y conocer de qué manera contribuyen al acceso, procesamiento y verificación de la información relacionada con el quehacer parlamentario.

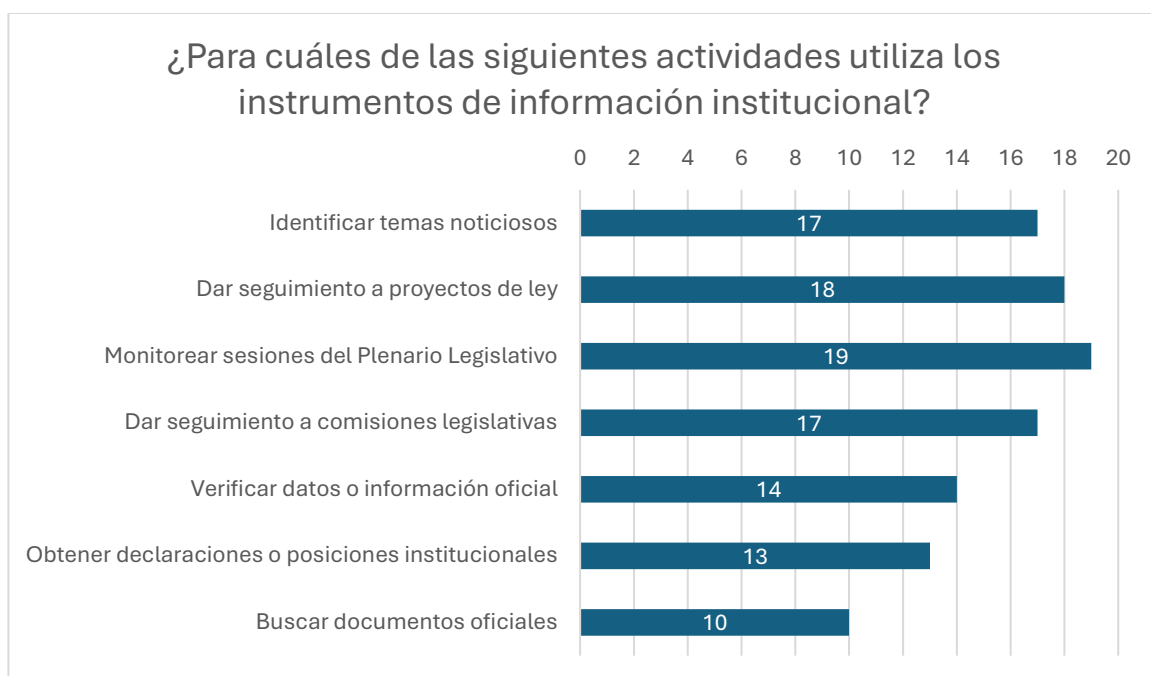


Figura 31: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

Como se observa en la figura 31, se exhibe una utilización amplia de los instrumentos institucionales en diversas actividades vinculadas con la cobertura legislativa. Las actividades que registran un mayor número de menciones corresponden al seguimiento de sesiones del Plenario Legislativo, señalado por 19 periodistas; el seguimiento de proyectos de ley con 18; mientras que la cobertura de comisiones legislativas y la identificación de temas noticiosos acumularon 17 menciones cada una. Asimismo, los instrumentos institucionales son utilizados por 14 periodistas para verificar datos o información oficial y por 13 para obtener declaraciones o posiciones institucionales.

La concentración de respuestas en actividades relacionadas con el seguimiento de sesiones, proyectos de ley y comisiones legislativas demuestra que los instrumentos institucionales se utilizan, principalmente, como herramientas de monitoreo de la labor parlamentaria. Esto refleja la necesidad de los periodistas de mantenerse informados sobre el desarrollo de los diferentes procesos legislativos y contar con mecanismos que les permitan dar continuidad a los temas de interés público.

En un nivel similar, la utilización de los instrumentos para identificar temas noticiosos demuestra que los periodistas no solo recurren a ellos para consultar información, sino también para detectar acontecimientos con potencial valor informativo. Esto sugiere que los recursos institucionales contribuyen activamente a la construcción de la agenda periodística relacionada con el Congreso.

Las menciones relacionadas con la verificación de información oficial, la obtención de declaraciones institucionales y la consulta de documentos evidencian que los periodistas utilizan estas herramientas más allá del seguimiento cotidiano de la agenda legislativa. Su empleo responde a necesidades de contraste, validación y profundización de la información obtenida durante la cobertura.

Las fuentes utilizadas para iniciar una cobertura periodística pueden influir en la calidad, profundidad y orientación de la información que posteriormente será difundida al público. Por ello, identificar cuál suele ser la primera fuente de consulta de los periodistas permite comprender mejor las dinámicas informativas que caracterizan la cobertura de la Asamblea Legislativa.

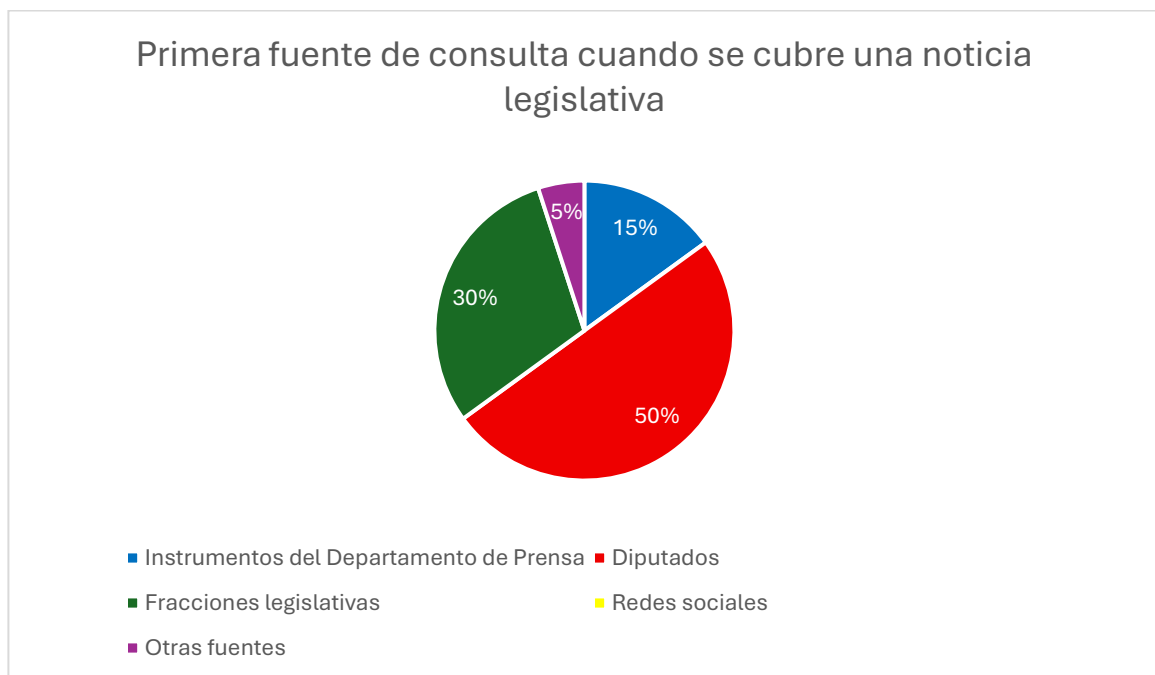


Figura 32: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

Los datos de la figura 32 revelan que las primeras consultas informativas de los periodistas se concentran, principalmente, en actores políticos vinculados al trabajo legislativo. Los diputados y las fracciones legislativas acumulan la mayor cantidad de menciones; les siguen los instrumentos institucionales como fuente inicial y, con una menor proporción de participantes, aparecen otras fuentes de consulta.

Estos resultados plantean que los periodistas otorgan una especial relevancia a las fuentes primarias en el ámbito legislativo. El predominio de los diputados como primera fuente de consulta evidencia una preferencia por obtener información de primera mano de los actores que participan directamente en los procesos de discusión y toma de decisiones dentro de la Asamblea Legislativa.

La presencia de las fracciones legislativas vislumbra la importancia que tienen los partidos políticos dentro de la cobertura periodística. Su utilización permite a estos profesionales de la comunicación obtener información relacionada con acuerdos, posiciones y decisiones colectivas, lo que aporta una perspectiva más amplia sobre los procesos de negociación y construcción de consensos que se desarrollan internamente.

Aunque los instrumentos del Departamento de Prensa Institucional registran menos menciones que las fuentes políticas, su elección como primera fuente de consulta demuestra que algunos periodistas valoran la información institucional como punto de partida para sus coberturas. Esto podría estar asociado a la necesidad de acceder a información oficial, documentación legislativa y contenidos que faciliten una comprensión inicial de los temas antes de acudir a otras fuentes para ampliar o contrastar los datos obtenidos.

El valor de los instrumentos de información y transparencia no se limita a los contenidos que ofrecen, también a las funciones que cumplen durante la cobertura periodística. Por

consiguiente, analizar la forma en que los periodistas recurren a estas herramientas permite comprender su aporte a la generación de contenidos informativos sobre el trabajo parlamentario.

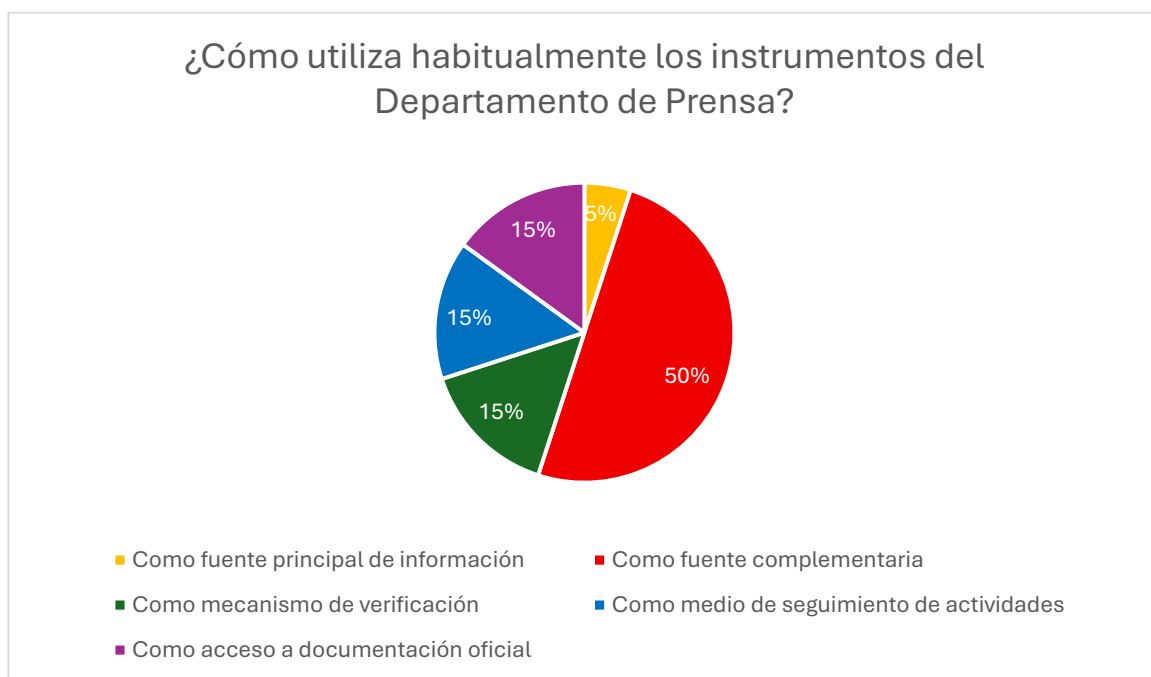


Figura 33: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

La figura 33 proyecta una clara concentración de respuestas en la categoría de fuente complementaria, seleccionada por el 50 % de los periodistas consultados. Las modalidades vinculadas con la verificación de información, el seguimiento de actividades legislativas y el acceso a documentación oficial presentan una participación equivalente del 15 %, mientras que únicamente el 5 % de los participantes utiliza los instrumentos institucionales como fuente principal de información.

El predominio de la categoría "fuente complementaria" denota que los periodistas desarrollan sus coberturas a partir de múltiples fuentes de información. A pesar de que el contacto con actores políticos continúa siendo fundamental, los instrumentos del Departamento de Prensa Institucional constituyen recursos adicionales que les permiten validar datos, consultar antecedentes y acceder a información institucional relevante.

La coexistencia de distintas modalidades de uso sugiere que los periodistas adaptan el aprovechamiento de los instrumentos institucionales a los requerimientos específicos de cada cobertura. Dependiendo de la naturaleza de la información buscada, estos recursos pueden funcionar como mecanismos de consulta, verificación, seguimiento o documentación, lo que demuestra su flexibilidad dentro de las dinámicas de producción periodística.

La escasa utilización de los instrumentos de prensa como fuente principal de información podría indicar que los periodistas continúan privilegiando el contacto directo con actores políticos y fracciones legislativas para iniciar sus coberturas. Sin embargo, esto no implica una baja valoración de los recursos institucionales, sino más bien una diferenciación funcional dentro del ejercicio profesional.

La construcción de contenidos periodísticos requiere, en la mayoría de los casos, la consulta y contrastación de múltiples fuentes de información. Por esta razón, resulta pertinente examinar la frecuencia con la que los periodistas combinan la información obtenida mediante los instrumentos institucionales con otros recursos informativos, con el objetivo de identificar la función que estos desempeñan dentro de las rutinas de cobertura legislativa.

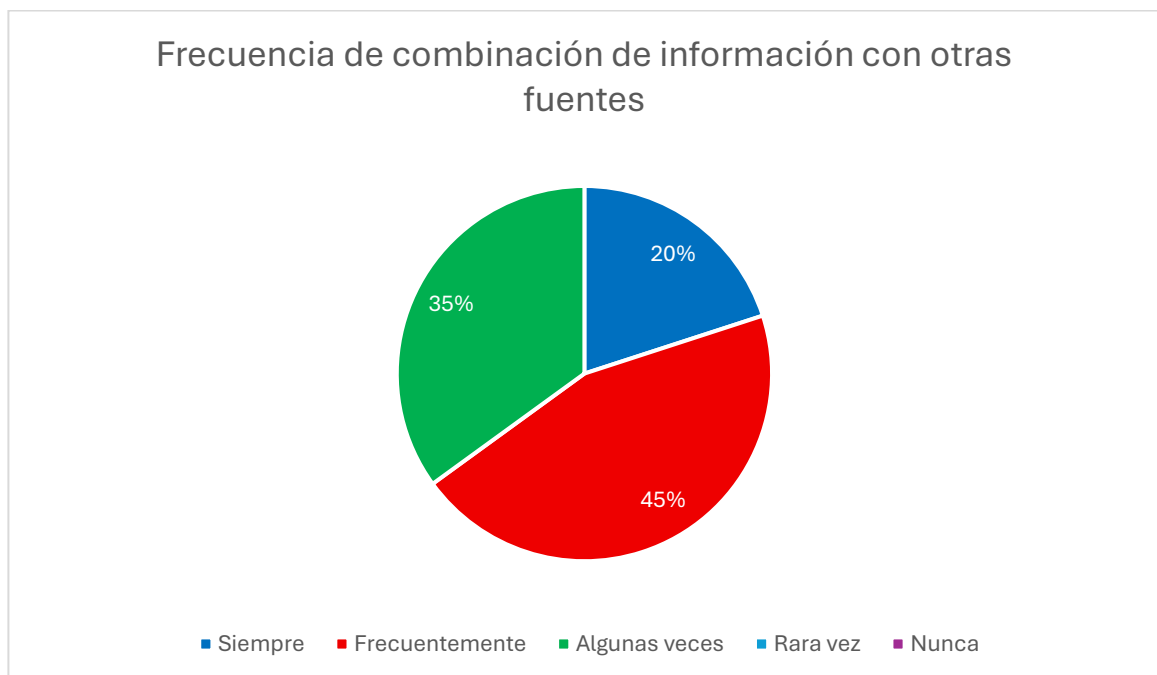


Figura 34: Elaboración propia (2026), a partir de las respuestas a los cuestionarios empleados.

La configuración de los datos refleja una integración constante de la información institucional con otras fuentes informativas. En efecto, el 100 % de los periodistas manifestó recurrir a esta práctica, ya sea de manera frecuente (45 %), algunas veces (35 %) o siempre (20 %). Asimismo, destaca la ausencia de respuestas en las categorías de uso rara vez o nunca.

Los periodistas que seleccionaron la categoría frecuentemente muestran una modalidad de uso basada en la complementariedad informativa. Los instrumentos institucionales parecen constituir un insumo relevante dentro de la cobertura, aunque integrados a un entorno mediático más amplio de fuentes políticas, documentales y especializadas.

La categoría "algunas veces" refleja una utilización más flexible de las fuentes de información. Esto puede estar relacionado con la naturaleza de determinadas noticias legislativas, donde algunos acontecimientos requieren un mayor nivel de contraste y otros pueden abordarse a partir de información institucional ampliamente documentada y disponible para los periodistas.

El grupo que siempre combina fuentes evidencia una modalidad de uso de carácter estratégico. Para estos comunicadores, los instrumentos del Departamento de Prensa Institucional forman parte de un proceso permanente de consulta que se complementa sistemáticamente con otras fuentes para enriquecer el contenido informativo.

Las preguntas abiertas incluidas en el instrumento de investigación permitieron profundizar en las percepciones, experiencias y valoraciones de los periodistas sobre los instrumentos de información y transparencia implementados por el Departamento de Prensa Institucional de la Asamblea Legislativa. A diferencia de las consultas cerradas, estas respuestas ofrecen una comprensión más detallada de las prácticas de uso, necesidades informativas y oportunidades de mejora identificadas por los participantes.

La disponibilidad de instrumentos de información institucional resulta fundamental para facilitar el acceso al trabajo parlamentario y fortalecer la transparencia pública. En este contexto, la presente pregunta permite explorar cómo los periodistas utilizan estas herramientas en sus coberturas y cuál es su contribución al seguimiento y difusión de la actividad legislativa.

Uno de los principales patrones identificados corresponde al uso de estos instrumentos como mecanismos de seguimiento permanente de la actividad legislativa. Los periodistas indicaron que recurren a estos recursos para monitorear sesiones, conocer horarios, consultar agendas, verificar votaciones y dar seguimiento al avance de proyectos de ley y actividades parlamentarias.

Otro hallazgo relevante es su utilización para la verificación y contraste de información. Diversos participantes señalaron que los instrumentos les permiten confirmar datos, reforzar información obtenida mediante otras fuentes y acceder a contenidos institucionales que facilitan una cobertura más precisa.

Asimismo, las respuestas reflejan un uso frecuente orientado al acceso a documentación oficial y recursos audiovisuales, incluyendo fotografías, transmisiones en vivo, enlaces de sesiones y material de apoyo para la producción de contenidos periodísticos.

Los hallazgos permiten inferir que los periodistas asignan a los instrumentos del Departamento de Prensa Institucional una función predominantemente operativa dentro de sus rutinas de trabajo. Más que utilizarse como un mecanismo exclusivo de obtención de información, estas herramientas parecen desempeñar un papel de apoyo permanente para monitorear acontecimientos legislativos, verificar datos y acceder a recursos documentales necesarios para el desarrollo de las noticias.

La presente consulta permite identificar los instrumentos que los periodistas consideran imprescindibles para el ejercicio de su labor profesional. Las respuestas obtenidas aportan información relevante sobre las herramientas que facilitan el acceso a información legislativa y sobre las razones que explican su importancia dentro de los procesos de cobertura periodística.

Según los datos suministrados, el canal de Telegram se posiciona como la herramienta más elemental para los profesionales encuestados. Esta preferencia se atribuye, fundamentalmente, a la inmediatez en el flujo informativo y a la centralización de recursos clave como agendas, votaciones, registros gráficos y enlaces de transmisión.

Por otra parte, las menciones relacionadas con el portal legislativo y los proyectos de ley reflejan la importancia que tiene el acceso a documentación oficial dentro de la cobertura parlamentaria. De igual manera, las referencias a YouTube y a las transmisiones institucionales evidencian la necesidad de contar con recursos audiovisuales que permitan observar directamente el desarrollo de las sesiones y utilizar material para la producción periodística.

El análisis evidencia que los periodistas consideran indispensable más de un instrumento, porque cada uno responde a necesidades específicas dentro del proceso informativo. Mientras Telegram cumple una función asociada al monitoreo inmediato y permanente de la actividad legislativa, el portal legislativo facilita la consulta documental y el acceso a los proyectos de ley. Además, las transmisiones oficiales posibilitan observar directamente las sesiones parlamentarias y obtener material audiovisual para las coberturas.

Si bien las respuestas anteriores permitieron conocer cómo utilizan los periodistas los instrumentos institucionales, esta consulta da un paso adicional, al prestar atención en los elementos ausentes que limitan el ejercicio periodístico. Las respuestas obtenidas ofrecen una visión crítica sobre las acciones que podrían implementarse para optimizar el acceso a la información, fortalecer la relación con los medios de comunicación y mejorar los procesos de difusión del trabajo legislativo.

Los comentarios de los participantes muestran que una de las principales preocupaciones se relaciona con la accesibilidad y navegación del portal legislativo. Diversos periodistas señalaron la necesidad de simplificar la consulta de proyectos de ley, mociones, agendas, expedientes y documentos asociados a los procesos parlamentarios.

Otro hallazgo relevante corresponde a la demanda de recursos audiovisuales. Los comunicadores propusieron la creación de repositorios digitales para fotografías y videos de sesiones, así como una mayor disponibilidad de declaraciones audiovisuales y materiales que puedan ser utilizados por los medios de comunicación.

Adicionalmente, las valoraciones reflejan interés por mejorar la rapidez y continuidad de la información difundida mediante los canales institucionales. Algunos periodistas solicitaron mayor seguimiento de sesiones y comisiones, agendas con más anticipación y sistemas que faciliten el acceso inmediato a documentos legislativos.

Las recomendaciones formuladas refieren una necesidad constante de optimizar los canales de consulta y distribución de información, a fin de reducir barreras asociadas a la búsqueda de documentos, el seguimiento de actividades y la obtención de materiales para la cobertura periodística.

Capítulo VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

El objetivo general de la investigación se alcanzó satisfactoriamente, al demostrar que las estrategias de comunicación institucional implementadas por el Departamento de Prensa Institucional de la Asamblea Legislativa representan un componente esencial para la transparencia pública y la rendición de cuentas.

Los hallazgos evidencian que la institución ha desarrollado una estructura comunicacional sustentada en la utilización de plataformas digitales: transmisiones en vivo, redes sociales, el Portal Legislativo y herramientas especializadas, como el canal de prensa en Telegram, que contribuyen, de manera significativa, a la difusión de información parlamentaria.

El estudio también demuestra que la existencia de múltiples canales de comunicación no garantiza, por sí misma, una comprensión efectiva de la información por parte de la ciudadanía. Aunque la Asamblea Legislativa ha avanzado en la disponibilidad y apertura informativa, persisten limitaciones relacionadas con la accesibilidad, la contextualización de los contenidos y la capacidad de los mensajes para llegar a públicos que tradicionalmente se encuentran alejados del debate político y legislativo.

Asimismo, la investigación permitió comprobar que la comunicación institucional mantiene una orientación informativa, centrada en la divulgación de resultados, acuerdos y actividades parlamentarias. Sin embargo, existe una menor presencia de contenidos orientados a explicar los procedimientos legislativos, las dinámicas políticas internas y el impacto concreto de las decisiones adoptadas por el Congreso sobre la vida cotidiana de la ciudadanía.

En relación con la pregunta planteada acerca de la contribución de las estrategias de comunicación institucional al fortalecimiento de la transparencia pública y los factores que limitan su accesibilidad, cobertura informativa y visibilización del trabajo legislativo, los

resultados revelan que dichas estrategias contribuyen, de manera parcial, al fortalecimiento de la transparencia pública.

La contribución es evidente en la medida en que la Asamblea Legislativa mantiene mecanismos permanentes de difusión de información, facilita el acceso a sesiones plenarias y comisiones legislativas, proporciona documentación oficial y genera contenidos periodísticos que permiten conocer el desarrollo de la actividad parlamentaria.

Sin embargo, esta contribución se ve condicionada por diversos factores limitantes. Entre ellos destacan la utilización de lenguaje técnico, la insuficiente contextualización de determinados temas, la existencia de brechas tecnológicas que afectan a ciertos grupos poblacionales, las dificultades de acceso y localización de información específica, la limitada interacción institucional con los usuarios y la competencia constante que enfrentan los contenidos legislativos dentro de los entornos digitales contemporáneos.

En consecuencia, puede afirmarse que la transparencia institucional existe desde una perspectiva formal y documental, pero todavía enfrenta desafíos para transformarse en una transparencia plenamente accesible, comprensible y significativa para todos los sectores de la ciudadanía.

Conclusiones derivadas de la calidad comunicativa de los mensajes institucionales

Los resultados confirman que la Asamblea Legislativa posee una importante capacidad de distribución informativa, gracias al uso de diversas plataformas digitales. Redes sociales, transmisiones en vivo, el Portal Legislativo y Telegram permiten alcanzar a una amplia cantidad de usuarios interesados en el acontecer parlamentario.

No obstante, el alcance efectivo de los mensajes resulta considerablemente menor cuando se analiza desde la perspectiva de comprensión e impacto ciudadano. La mayoría de los contenidos logra circular dentro de grupos especializados: periodistas, asesores legislativos, analistas políticos y personas interesadas en asuntos públicos; pero encuentra mayores

dificultades para penetrar en sectores con menor vinculación al debate político. Por esta razón, puede concluirse que el alcance actual es amplio, en términos de distribución; pero limitado, en términos de apropiación social del contenido.

La investigación demuestra que la claridad de los mensajes es percibida como aceptable por una parte importante de los públicos analizados. No obstante, también revela que existe un amplio margen de mejora en la forma en que se explican determinados procedimientos legislativos y conceptos especializados.

Los resultados de las encuestas muestran una tendencia predominante hacia valoraciones neutrales respecto a la claridad de la información, mientras que los expertos entrevistados coinciden en señalar que gran parte del contenido continúa presumiendo conocimientos previos sobre el funcionamiento parlamentario.

En consecuencia, se concluye que la claridad comunicativa no depende únicamente de simplificar el lenguaje utilizado, sino de incorporar también elementos pedagógicos que expliquen el significado, contexto e implicaciones de las decisiones legislativas.

Las barreras comunicativas identificadas son de naturaleza múltiple e interrelacionada. Entre ellas destacan los tecnicismos legislativos, la sobrecarga informativa, las limitaciones tecnológicas, la complejidad de los procedimientos parlamentarios, las dificultades de acceso oportuno a las fuentes de información y el contexto de polarización política que caracteriza el escenario nacional.

Asimismo, se identificaron barreras vinculadas con factores sociales y educativos; particularmente, entre población joven, comunidades rurales y personas con escaso conocimiento del funcionamiento legislativo.

Estas barreras limitan la capacidad de la ciudadanía para comprender, integralmente, el trabajo parlamentario y generan condiciones que favorecen una transparencia accesible para algunos públicos, pero menos efectiva para otros.

Conclusiones derivadas de las necesidades comunicacionales del público meta

La principal necesidad comunicacional identificada en las audiencias es el acceso a información más clara, comprensible y contextualizada sobre el trabajo legislativo.

Los resultados muestran que una proporción significativa de personas ha necesitado información relacionada con la Asamblea Legislativa sin lograr encontrarla, situación que evidencia debilidades en la accesibilidad y organización de los contenidos.

Los participantes también manifestaron la necesidad de recibir explicaciones más sencillas sobre proyectos de ley, procedimientos parlamentarios, funciones institucionales y efectos prácticos de las decisiones legislativas.

El público meta espera una comunicación más cercana, directa y adaptada a los hábitos actuales de consumo informativo.

Las preferencias expresadas en las encuestas reflejan una clara inclinación hacia medios digitales, particularmente correo electrónico, redes sociales y aplicaciones de mensajería instantánea. Asimismo, aunque el texto continúa siendo el formato preferido, existe una valoración creciente de recursos audiovisuales, imágenes e infografías como herramientas para facilitar la comprensión de contenidos complejos.

Las expectativas ciudadanas también incluyen respuestas más ágiles a las consultas, mayor facilidad de interacción y una comunicación percibida como transparente y accesible.

Entre las principales oportunidades de mejora, destacan la simplificación del lenguaje institucional, la diversificación de formatos comunicativos, el fortalecimiento de los mecanismos de atención ciudadana y la optimización de los procesos de búsqueda y localización de información.

Además, los resultados evidencian la necesidad de desarrollar estrategias de segmentación que permitan adaptar los mensajes a públicos con características, intereses y niveles de conocimiento distintos.

Conclusiones derivadas de la efectividad del canal de prensa en la aplicación Telegram

El canal de prensa en Telegram constituye una herramienta altamente efectiva para atender las necesidades de los periodistas encargados de la cobertura legislativa.

Su principal fortaleza radica en la inmediatez con que distribuye información oficial, lo que permite a los usuarios acceder, rápidamente, a comunicados, convocatorias, documentos y materiales audiovisuales relacionados con la agenda parlamentaria.

Los resultados muestran que Telegram forma parte de la rutina diaria de trabajo de la mayoría de los periodistas consultados, consolidándose como uno de los principales instrumentos de comunicación entre la institución y los medios.

Entre otras de las fortalezas identificadas, destacan la facilidad de acceso desde dispositivos móviles y la posibilidad de recibir actualizaciones en tiempo real.

Asimismo, el análisis de contenido evidenció que la mayoría de las publicaciones presentan niveles aceptables de claridad, estructura del mensaje y precisión informativa.

Conclusiones derivadas de las modalidades de uso de los instrumentos informativos y de transparencia

Los periodistas utilizan los instrumentos desarrollados por el Departamento de Prensa Institucional de manera constante y estratégica.

A pesar de lo anterior, los resultados demuestran que estos recursos no constituyen la única fuente de información utilizada en la cobertura legislativa. Por el contrario, funcionan

principalmente como herramientas complementarias, destinadas a verificar datos, monitorear actividades y acceder rápidamente a documentos oficiales.

La valoración general de los mecanismos de acceso a la información es favorable. Los periodistas reconocen avances importantes en materia de apertura informativa y disponibilidad de recursos digitales.

También, identifican oportunidades de mejora relacionadas con la organización de la información, la navegación dentro del Portal Legislativo, la rapidez en la publicación de documentos y la disponibilidad de materiales audiovisuales reutilizables para la producción periodística.

La investigación confirma que la comunicación institucional desempeña una función indispensable para el ejercicio periodístico especializado en asuntos legislativos.

Los instrumentos desarrollados por el Departamento de Prensa Institucional facilitan el seguimiento permanente de la actividad parlamentaria, contribuyen a la verificación de información y fortalecen las condiciones necesarias para una cobertura informativa más precisa y oportuna.

No obstante, los periodistas continúan privilegiando las fuentes primarias y el contacto directo con diputados y fracciones legislativas, lo cual revela que la comunicación institucional actúa como complemento y no como sustituto de las prácticas tradicionales de búsqueda de información.

6.2 Recomendaciones

Recomendaciones para el fortalecimiento de la claridad y accesibilidad de los mensajes institucionales

La investigación evidenció que, aunque los mensajes emitidos por el Departamento de Prensa Institucional presentan niveles aceptables de claridad para públicos familiarizados con el quehacer legislativo, persisten dificultades de comprensión entre sectores de la ciudadanía que poseen conocimientos limitados sobre los procedimientos parlamentarios.

Por esta razón, se recomienda implementar una estrategia permanente de simplificación del lenguaje institucional, orientada a traducir los tecnicismos legislativos y jurídicos a expresiones más accesibles para el público general. Esta estrategia debe contemplar la incorporación de definiciones breves, ejemplos prácticos y explicaciones complementarias, que faciliten la comprensión de conceptos recurrentes dentro del proceso legislativo.

Asimismo, se recomienda desarrollar un programa de comunicación pedagógica compuesta por cápsulas informativas, videos explicativos, infografías y contenidos multimedia que expliquen, de forma sencilla, temas como el trámite de los proyectos de ley, las mociones, las votaciones, el trabajo de las comisiones legislativas y las funciones constitucionales de la Asamblea Legislativa.

Recomendaciones orientadas a la atención de las necesidades comunicacionales del público meta

Los resultados obtenidos reflejan que las necesidades informativas de la ciudadanía son diversas y que los diferentes segmentos de público presentan formas particulares de acceder y consumir información institucional.

En consecuencia, se recomienda desarrollar estudios periódicos de audiencia, que permitan conocer, de manera más precisa, las características, expectativas y hábitos de consumo informativo de los diferentes públicos de interés que interactúan con la Asamblea Legislativa.

Con base en dichos estudios, se sugiere implementar una estrategia de segmentación de audiencias, que permita adaptar los mensajes, formatos y canales de difusión según las características de cada grupo poblacional.

Sería conveniente diseñar contenidos específicos dirigidos a personas jóvenes, estudiantes, organizaciones sociales, comunidades rurales y sectores que tradicionalmente presentan menores niveles de interacción con la actividad parlamentaria.

Además, se recomienda fortalecer los mecanismos de escucha activa y retroalimentación ciudadana, mediante espacios virtuales y presenciales, que permitan identificar nuevas necesidades informativas y evaluar la satisfacción de los usuarios con los productos comunicacionales generados por la institución.

Recomendaciones para optimizar el acceso a la información pública

La investigación identificó que una proporción importante de las personas consultadas manifestó haber necesitado información relacionada con la Asamblea Legislativa, sin haber logrado encontrarla de manera oportuna.

Ante esta situación, se recomienda fortalecer la arquitectura de información del Portal Legislativo mediante mejoras en los motores de búsqueda, la organización temática de los contenidos y la accesibilidad documental.

Asimismo, se recomienda implementar sistemas de clasificación más intuitivos, que faciliten la localización de documentos legislativos, proyectos de ley, dictámenes, informes de comisión y otros recursos de interés público.

También se considera oportuno desarrollar repositorios especializados, que agrupen información de acuerdo con temas de interés ciudadano, con el propósito de permitir una consulta más rápida y eficiente por parte de periodistas, investigadores, estudiantes y ciudadanía en general.

Recomendaciones relacionadas con el canal de prensa en Telegram

Los hallazgos demuestran que Telegram constituye una herramienta altamente valorada por los periodistas encargados de la cobertura legislativa; principalmente, debido a la rapidez e inmediatez con que distribuye información oficial.

Por esta razón, se recomienda mantener y fortalecer esta plataforma como uno de los principales instrumentos de comunicación institucional dirigidos a la prensa.

Se sugiere, además, complementar los mensajes difundidos mediante Telegram con materiales explicativos adicionales, tales como infografías, resúmenes ejecutivos, videos cortos y enlaces directos a documentación oficial, con el objetivo de facilitar el trabajo periodístico y mejorar la contextualización de los contenidos.

Adicionalmente, sería oportuno desarrollar mecanismos de evaluación periódica del desempeño del canal, para conocer los niveles de satisfacción de los usuarios, identificar oportunidades de mejora y adaptar su funcionamiento a las necesidades cambiantes de los profesionales de la comunicación.

Recomendaciones para fortalecer la relación con los medios de comunicación

Considerando que los periodistas continúan utilizando los instrumentos institucionales como fuentes complementarias dentro de su labor informativa, se recomienda fortalecer la colaboración entre el Departamento de Prensa Institucional y los medios de comunicación que cubren la actividad legislativa.

Para ello, se sugiere establecer mecanismos permanentes de consulta con periodistas acreditados, orientados a identificar mejoras en los procesos de distribución de información, atención de consultas y acceso a documentación institucional.

De igual manera, se recomienda ampliar la disponibilidad de recursos audiovisuales reutilizables, fotografías oficiales y materiales multimedia que faciliten la producción periodística en diferentes plataformas informativas.

También resulta conveniente valorar la implementación de sesiones periódicas de capacitación o inducción, dirigidas a periodistas de reciente incorporación, con el propósito de fortalecer el conocimiento sobre el actuar parlamentario y reducir posibles dificultades de interpretación de los procedimientos legislativos.

Recomendaciones para fortalecer la transparencia pública

La investigación permitió concluir que la transparencia institucional no depende únicamente de la publicación de información, sino también de la capacidad de la ciudadanía para comprenderla y utilizarla.

En este sentido, se recomienda que el Departamento de Prensa Institucional fortalezca la dimensión educativa de sus estrategias comunicacionales mediante la incorporación de iniciativas permanentes de alfabetización legislativa.

Estas iniciativas podrían desarrollarse en coordinación con centros educativos, universidades, organizaciones de la sociedad civil y medios de comunicación, a fin de promover una mayor comprensión del funcionamiento del Poder Legislativo y de la importancia de la participación ciudadana en los procesos democráticos.

Adicionalmente, se recomienda establecer indicadores específicos para medir el impacto de las acciones comunicativas en materia de transparencia, comprensión ciudadana, acceso a la información y percepción institucional. La utilización de métricas sistemáticas fundamentará la

toma de decisiones futuras y orientará los esfuerzos de comunicación hacia una mejora continua basada en evidencia.

Referencias

Ayvar, Y., & Poicón, Á. (2025). *Comunicación institucional en contextos complejos: La experiencia de manejar redes sociales en el Congreso de la República durante la primera legislatura 2024–2025*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. <http://hdl.handle.net/10757/685981>.

Carballo, M. (2021). *Estrategias de comunicación utilizadas en el Ministerio de Salud Pública a raíz de la pandemia del Covid-19 desde marzo hasta agosto del 2020*. [Tesis de bachillerato, Universidad Internacional de las Américas]. Repositorio UIA. <http://repositorio.uia.ac.cr/handle/123456789/1569>.

Centro de Investigación en Comunicación. (2025). *Nuestras apps de cada día 2025: Informe sobre el uso de plataformas digitales en Costa Rica*. Universidad de Costa Rica. <https://www.ucr.ac.cr/medios/documentos/2026/informe-sobre-uso-de-plataformas-digitales-2025-del-cicom-ucr-6a10e751866cf.pdf>.

Fernández, N. (2016). *Manual de procedimientos para la organización de eventos a cargo del Área de Protocolo, Departamento Relaciones Públicas, Prensa y Protocolo de la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica*. [Tesis de maestría inédita, Universidad Latina de Costa Rica]. Universidad Latina de Costa Rica.

Guerra, L. (2024). *Por la transparencia política y la legitimidad institucional en Colombia: propuesta de modelo de comunicación para acercar la gestión del Congreso a la ciudadanía*. [Tesis de doctorado, Universidad de Sevilla]. Depósito de Investigación de la Universidad de Sevilla. <https://hdl.handle.net/11441/160912>.

Hütt, H. (2022). *Comunicación, participación ciudadana y Gobierno abierto: El caso del Gobierno de Costa Rica* [Tesis de doctorado, Universidad de Costa Rica]. Repositorio Kérwá-UCR. [TESIS DOCTORAL HAROLD HÜTT-2firmado-sellado.pdf. \(ucr.ac.cr\)](#).

Liévano, N. (2025). *Análisis de la Gestión de la Comunicación Institucional en la Alcaldía Municipal de San Pablo, Bolívar, en Relación con la Percepción de la Comunidad Local y la Difusión de Información*. [Tesis de bachillerato, Universidad de Santander]. Repositorio Universidad de Santander. <https://repositorio.udes.edu.co/handle/001/12577>.

Mainero, M. (2025). *La comunicación institucional en la trama escolar*. <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.3236/te.3236.pdf>.

Márquez, J., Burau, E., Cevallos, I., & Vásquez, J. (2018). *Importancia de la comunicación estratégica en la socialización del buen vivir*. <http://www.redalyc.org/pdf/6731/673171017004.pdf>.

Riba, C. (2017). *La calidad de los datos en la investigación cualitativa*. Universitat Oberta de Catalunya. <https://openaccess.uoc.edu/server/api/core/bitstreams/32b134c9-341a-4508-b5de-45f5e305d4cf/content>.

Sedano, J. (2023). *Innovación aplicada a la comunicación periodística inmediata en España: el caso de Telegram y WhatsApp*. Universidad de Málaga. <https://riuma.uma.es/entities/publication/c985ec80-117c-4344-b645-6fe5396ee6b6>.

Ortiz, R. (2022). *Desarrollo de un plan de mercadeo integral para el relanzamiento de la tienda virtual Boost Camisetas en el cantón de Desamparados, en el segundo semestre de 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad Internacional de las Américas]. Repositorio UIA. <http://repositorio.uia.ac.cr/handle/123456789/263>.

Valencia, C. (2024). *Procesos de democratización comunicativa. Estudio de caso: Estrategia y acciones de comunicación gubernamental en la Administración Alvarado Quesada durante la coyuntura de pandemia Covid-19 en Costa Rica (2020-2022)*. [Tesis de bachillerato, Universidad Internacional de las Américas]. Repositorio UIA. <http://repositorio.uia.ac.cr/handle/123456789/4073>.

Anexos

Anexo 1. Entrevista a profundidad a Daniel Calvo Sánchez

Entrevista a profundidad

Fecha: 12/06/2026

Nombre del Entrevistador: Jorge Alberto Carvajal Rojas

Nombre del Entrevistado: Daniel Calvo Sánchez

Institución, Empresa o Comunidad: Consultor especializado en asuntos legislativos

Objetivo general del estudio:

Analizar las estrategias de comunicación institucional del Departamento de Prensa de la Asamblea Legislativa como herramienta de transparencia pública, durante el segundo periodo de sesiones ordinarias de la legislatura 2025-2026.

Introducción: Estimado(a) Daniel Calvo Sánchez, la presente entrevista tiene como propósito explorar con mayor detalle las percepciones sobre el alcance, la claridad de los mensajes y las posibles barreras comunicativas de las publicaciones del Departamento de Prensa. La duración de la misma será aproximadamente de 60 minutos. Le agradecemos de antemano su participación.

Tema 1: Apertura y contexto

1. ¿Cómo describiría, en general, la comunicación institucional de la Asamblea Legislativa?

Mira, me parece que se han venido dando en los últimos años avances importantes. Rescato, por ejemplo, el tema del circuito cerrado a través del nuevo edificio, permite saber qué es lo que están haciendo cada uno de los órganos legislativos; implementación también del sitio web que va mejorando, todavía queda muchísimo por mejorar; pero, bueno, que ahí va dando pasos importantes.

También diría que algunos canales que se han habilitado, sobre todo con la prensa. Por ejemplo, el canal de Telegram, que me parece genera o nos permite, pues, darle un pulso muchísimo más ágil a la Asamblea Legislativa y, bueno, otros temas que me parece que están pendientes como, por ejemplo, el expediente legislativo, del cual se aprobó una reforma al Reglamento desde el 2019 y que me parece no ha podido ser implementado o llevado a buen término.

También por ahí creo que, en el caso, por ejemplo, de las mociones, para quienes seguimos la actividad legislativa. Lo que se sube al Portal, por ejemplo, son mociones no numeradas. Lo que uno deseara es que en el Portal pudieran estar las mociones numeradas y saber, inclusive, que se pudiera compartir ese link de las mociones numeradas por parte de alguien institucional en cada una de las transmisiones por YouTube o por Facebook o, por algún otro canal que tienen, para uno poder seguirle la pista porque a veces tiene las mociones, mas no su numeración y aunque uno sabe numerarlas -verdad.

En mi caso, no toda la gente creo que la sepa numerar y a veces son tantísimas mociones -verdad- 633, por ejemplo, 1500 y demás, que eso se vuelve; pero me parece que la Asamblea ha venido avanzando, pero todavía queda mucho por mejorar. Si tuviéramos que calificarla, creo que estamos ya acercándonos a un 8.

En temas de accesibilidad, ¿cuáles son esos retos o cambios que debían hacerse?

Mira, hay temas que me parece que son muy sencillos de implementar y que me sorprende. Yo, inclusive, he tenido algunas conversaciones con la directora administrativa, que entiendo que ahora le cambiaron el nombre, que es Karla Granados porque creo que debería hacer -si vos con tu experiencia en Comisiones- un manual de buenas prácticas.

Me ha tocado lidiar con personas o con Comisiones que tienen un orden ejemplar, donde por ejemplo en razón de que hoy no tenemos un expediente legislativo y que te decía está el tema de las mociones, también está el tema de las respuestas recibidas y en el caso de las respuestas recibidas, hay algunas comisiones que tienen por ejemplo carpetas en Drive o en alguna plataforma y dice: mira, Daniel, con todo gusto te mandamos aquí el vínculo de la carpeta y ahí podrás revisar y de todo y eso debería existir.

O sea, eso debería ser parte del sitio web, un archivo de correspondencia donde uno simplemente se va a las carpetas y saber que ahí eso está. No me ha tocado así con todas las comisiones -debo de admitirlo.

También, me parece que no se ha logrado todavía homologar quizá correos o buenas prácticas respecto a las instituciones donde enviar, por ejemplo, las respuestas y te cuento algunas experiencias que me han pasado a mí. Se sabe o no se le consulta a un cliente. Yo trabajo en asesorías legislativas para el sector privado y el cliente me dice: “Daniel, sí, claro, ya respondimos la respuesta”. Tal vez me lo dicen el día lunes y, entonces, me dice: “podés corroborar que la respuesta llegó”.

Inmediatamente, yo ya tengo identificada aquí, a la técnica, la encargada y luego y me dice: “no, mira, aquí no ha llegado” y, entonces, llamo yo al cliente: “mira, ¿qué correo lo mandó?” y, entonces, se lo mandé... Bueno, era una funcionaria, que antes se pensionó, que antes estaba en Jurídicos; pero, ahora, resulta que está en Agropecuarios y, a veces, que llegue una respuesta a la carpeta -verdad- o a que se suba, pues demora muchísimo e, inclusive, a veces hay clientes que me dicen: “mira, Daniel, me podés pasar todas las respuestas que ha tenido un proyecto de ley”. Le paso yo las que están en el sistema.

Por ejemplo, en el caso cuando se nos pinta ahí y resulta que habían algunas más porque se quedaron perdidas en alguna parte, en algún correo y demás y, el cliente a uno le dice: “pero es que, mira, no me pasaste esta y esta y, esta” y tal vez le llegó por otro lado, entonces creo que ahí se pudiera avanzar mucho.

En expediente legislativo, me centraría; en correspondencia, me centraría; en mociones, me centraría también; en que alguien pueda estar en las transmisiones pues compartiendo la información. Ejemplo, estamos en Youtube, viene un tal proyecto que alguien institucional diga: “bueno, aquí están las mociones del proyecto que están entrando a ver, aquí están las otras mociones y que también puede explicar.

Yo creo que la Asamblea Legislativa es una de las instituciones peor calificadas porque la gente, mucha gente no sabe qué es lo que hace la Asamblea Legislativa y creo que muchísimo de lo que se puede mejorar en la Asamblea Legislativa es informando, educando más, informar sobre qué hace la Asamblea Legislativa, qué alcances tiene, qué alcance no tiene.

Te cuento experiencias, imagino que vos también las has vivido al ser funcionario legislativo. Uno está en el barrio etcétera -verdad- y lo busca un vecino: “mira, vos puedes ayudarme con un bono de vivienda”. La Asamblea Legislativa no tiene absolutamente nada que ver con un tema de un bono de vivienda y demás; pero, bueno, la gente no lo sabe y creo que también a veces la Asamblea Legislativa le ha faltado alguna estrategia y -diría yo- consistencia porque veo que se hacen algunos esfuerzos, sobre todo en años de cambio -verdad- cuando viene un cambio de administración; pero creo que debería existir siempre una campaña permanente sobre las labores de la Asamblea Legislativa.

Además, de que también me parece debería existir una mayor transparencia respecto a cuál es el equipo asesor de un diputado. Hoy, una persona normal no puede saber quién es el asesor de tal diputado. Verificar, por ejemplo, currículum; verificar cuáles son sus tareas, etcétera y me parece que eso también ayudaría a transparentar enormemente la labor de la Asamblea y, por ende, mejorar su imagen.

2. ¿Qué canales usa para informarse?

Mira, yo lo que más sigo -te lo digo- es el canal de Telegram que ellos manejan. Ahora, yo también creo que a veces me brinco algunos canales porque tengo, dichosamente, muchos amigos o funcionarios que están ahí a los cuales les hago la consulta directamente; pero siempre es Youtube, por ejemplo, para transmisiones; el Telegram, por ejemplo, para temas de alertas, que también hace algún tiempo existían y no sé todavía cómo está eso regulado, algún tema de restricciones.

Por ejemplo, yo recuerdo algunos años atrás donde yo quería ser partícipe de ese chat de alertas y demás y, me decían que alguien le había indicado a la persona que coordinaba, que no sé quién era, no sé si era Grettel o no sé quién -la verdad- y me decían: “es que a Daniel Calvo no lo podemos agregar porque no es periodista” y sí, efectivamente, yo no soy periodista; pero creo que eso debería transparentarse para cualquier interesado que estuviera.

Y, después, creo que el Facebook, que yo creo que también un tema generacional -verdad- yo creo que mi generación lo que más sigue es el Facebook y no sé -para ser honestos- y la Asamblea Legislativa y si no lo tiene, creo que debería hacerlo e ingresar o empezar a dar alertas en temas de Twitter, en temas de TikTok, que ahora es lo que entiendo que los jóvenes más lo siguen, en temas de Instagram y demás. Me parece que entre más canales la Asamblea Legislativa tuviera, muchísimo mejor.

3. ¿Con qué frecuencia interactúa o utiliza la información generada por el Departamento de Prensa?

Mira, diariamente, en mi caso diariamente, inclusive hasta fines de semana -verdad- porque a veces fines de semana me quedo yo trabajando, recopilando, viendo mis apuntes de lunes a viernes para intentar sistematizar y ver qué le puede interesar a alguno de mis clientes, que ahí también creo que algo que puede mejorarse y me sucede a mí mucho y, me molesta -debo decirlo- es que curiosamente el sitio web, a veces, casi que sólo funciona en horario laboral.

Es decir, cuando ya la Asamblea Legislativa no está en funciones, pues tiende a caerse con frecuencia y ni qué decir los fines de semana, los fines de semana suele todavía caerse en algunas ocasiones. Se avisa previamente y eso lo comprendo, que el sitio de web estará en mantenimiento, estará caído el día tal; pero a veces, no siempre -digamos- el sitio web está caído, sólo en esas fechas, a veces de la nada está caído.

Por ejemplo, me hace mucha gracia, yo tiendo a madrugar mucho y a veces trabajo de 2 de la mañana a 8 de la mañana para ya poder estar desde 8. Durante el día -digamos- habiendo sacado mis pendientes y he

visto que el sitio web empieza a funcionar a veces como a las 8 de la mañana; es decir, antes de las 8 de la mañana, desconozco las razones, se apagarán servidores, el sitio web está con fallas.

4. ¿Qué papel considera que cumple el Departamento de Prensa dentro del sistema democrático?

Mira, fundamental. Te decía yo, creo que la Asamblea Legislativa, que es el Primer Poder de la República, el centro neurálgico de la toma de decisiones en nuestro país, a veces es sumamente o severamente criticado porque la gente no sabe qué es lo que se hace -verdad.

La gente de a pie o quienes no hemos sido funcionarios legislativos piensan, a veces, que la actividad legislativa se circunscribe únicamente a la actividad de Plenario y eso no es así, el Plenario más bien a veces es lo menos y toda la labor de carpintería, de conferencias de prensa, etcétera, está ahí.

Me parece que, en hora buena, que ahora pues se comparta el orden con todas las actividades diariamente, se ponen los links, las personas pueden acceder, etcétera, que también haya noticiarios, que también haya notas de prensa de parte del departamento institucional dando insumos o resumiendo parte de la actividad legislativa y creo que -bueno- mucho pueden avanzar.

Yo estoy muy contento ahora, por ejemplo, con el noticiario, que siempre lo sigo, ahora con Pablo, antes creo que lo hacían otros compañeros, me parece que era Juan Pablo y a veces -cómo se llama- Rosibel y, entonces -bueno- pues siempre lo sigo; pero creo que también puede avanzarse muchísimo más también.

Me gusta mucho que ahora el departamento ceda espacios, por ejemplo, a los diputados para que los diputados crean contenido; entonces recuerdo, por ejemplo, el podcast que tenía Gloria Navas, que siempre lo escuchaba y que lo desarrollaban y, creo que eso debería exigírsele al menos a los jefes de fracción mínimamente y también al ver una apertura -que creo que la hay- lo que pasa es que el personal del despacho no quiere entrarle a esos temas; pero debería estar.

Yo también participo -digamos- como analista neutral comentando algunos temas; pero creo que pudieran habilitarse, inclusive, más espacios porque dichosamente la Asamblea tiene casi que el monopolio de la transmisión del 101.5 y creo que, por momentos, hay espacios en la franja -como ustedes llaman- que pudieran rellenarse con espacios de análisis; con espacios de los despachos; con espacio institucional, por ejemplo, que me parece sería bien recibido.

Tema 2: Alcance

1. Desde su experiencia, ¿qué tan amplio considera el alcance de los mensajes emitidos por el Departamento de Prensa?

Mira, muy poco -debo decir- lo que digamos tiene un importante calado. Sí, para quienes -digamos- seguimos la actividad legislativa, sean consultores o sea la fuente que cubre la Asamblea Legislativa, para cada uno de los medios; pero de ahí en fuera, no creo que su cobertura -si estoy equivocado- pues vos tendrás datos o imagino en tu investigación podrás decir si yo estoy equivocado o no; pero mi impresión es que el espacio no llega a una amplia población y creo que por ahí también -te decía yo- deben explorarse nuevos canales.

Por ejemplo, deben explorarse también nuevas formas de comunicar, videos cortos de 15 o 10 segundos -verdad- que eso es lo que hoy... Hoy la gente no te consume un video de cinco minutos, etcétera y eso creo que la Asamblea Legislativa también debería perfeccionar; debería también pues dar nuevas herramientas, capacitación a sus principales voceros institucionales para que así, pues, pueda aumentar su alcance porque a mi así -a ojo de buen cubero- me parece que es bastante, más bastante limitado.

2. ¿A qué tipos de públicos cree que llegan efectivamente estos mensajes?

Mira, a las personas que tienen afiliación partidaria y que lo siguen -verdad- personas que han sido militantes de un partido político, que han sido asesores o ex asesores legislativos, que desempeñen algún cargo en gobierno o que cubren la fuente legislativa; pero -para ser honesto- no creo que llegue más allá; no creo que mi sobrina, por ejemplo, que tiene 17 años, se vaya a topar en algún momento -digamos- con un contenido de la Asamblea Legislativa de forma casual y eso creo que debe trabajarlo.

Además, creo que también ciertamente deben de prepararse contenidos definiendo un mismo hecho noticioso, me parece a mí debe de intentarse comunicarse para distintos públicos y entonces te digo a una persona de 50, 60 años, sí ve el video de YouTube del noticiario de cinco minutos o de tres minutos y medio; un chiquillo de 21 o 22 años jamás va a ver eso y eso no lo va a buscar en Facebook, no lo va a buscar en YouTube, probablemente lo va a estar esperando que le aparezca en TikTok o en Instagram, etcétera.

Entonces, creo que la Asamblea Legislativa debe trabajar en el empaquetamiento de un mismo hecho noticioso apuntando a diferentes públicos. ¿Cuáles públicos vayan ellos a definir? Bueno, ya será un tema de estrategia institucional y cuáles a dónde se quiere llegar y a todo; pero pensando yo que es el Primer Poder de la República, para mi casi que están en la obligación de llegarle a todos los públicos posibles.

4. ¿Existen públicos que quedan fuera de este alcance? ¿Cuáles?

Te puedo decir más bien los que sí están en el alcance y todos los demás están por fuera y, quienes están en el alcance son: ya te decía asesores legislativos, actuales ex asesores legislativos, militantes de partidos políticos o personas seguidoras de la actividad política por hobby o etcétera; que tristemente y creo que son pocos -verdad- que creo que ha venido un aumento en los últimos años y, de ahí en fuera, más la gente que claramente lo cubre por un tema noticioso porque es la fuente de prensa de algún medio de comunicación, no veo que esto llegue la verdad a otros tipos de públicos.

5. ¿Cómo evalúa la visibilidad de estos mensajes en comparación con otras fuentes informativas?

Digamos en Costa Rica el tuerto es rey en tierra de ciegos -algo así dice el refrán- y ciertamente creo que la comunicación de la mayoría de instituciones públicas es precaria o es muy mala y creo que ahí la Asamblea Legislativa, en algunos casos, está muchísimo mejor que otras instituciones; pero no por eso quiere decir que está bien, claramente pues puede mejorar muchísimo -te lo vengo insistiendo

Entonces no sé si te respondí la pregunta, pero en comparación con otras fuentes de carácter institucional, creo que la Asamblea Legislativa no es la peor institución pública, sí creo que hay por ejemplo algunos esfuerzos privados que han venido a sustituir a la fuente oficial de la Asamblea Legislativa como la principal fuente -me explico.

Por ejemplo, creo que Delfino ha podido ser más hábil en poder tener una cobertura más fácil con un informe de audio que se hace semana a semana, con podcast con el tema de la plataforma que ellos desarrollaron propiamente para consultar proyectos de ley, con el tema de barra de prensa en Twitter, en Facebook, etcétera y creo que pudiera ser un buen caso para al menos igualar y, ojalá pues de que se pueda mejorar ahora.

También, sé que se ha hecho un esfuerzo con una aplicación, me parece que es tremendamente tiesa la aplicación para decirlo en términos bonitos y creo que mucho se pudiera hacer en esa línea. Yo creo que ahora todos los contenidos se consumen prácticamente más en un teléfono que en una computadora.

6. Durante el segundo periodo de sesiones ordinarias (2025-2026), ¿ha notado cambios en el alcance de estos mensajes?

Sí, hay un tema que es importante, que se sale un poco de esto y que no creo que se resuelva con comunicación; pero yo sí creo que las cargas de trabajo -estoy seguro que vos vas a coincidir conmigo- están tremendamente mal distribuidas, es decir, en sesiones extraordinarias son pocos proyectos de ley más

bien, tiene espacios de calma y en sesiones ordinarias es una loquera tan absoluta y tan grande que uno no puede dar abasto con todo lo que sucede en la Asamblea Legislativa, en razón de esa mala distribución de cargas.

Yo sí creo que hay más dificultad de que la gente de prensa no pueda dar cobertura a todo lo que pasa en ordinarias porque en ordinarias es demasiada la información, entonces creo que la información se pierde un poco en sesiones ordinarias y no lo digo puntualmente sobre este periodo; sino de forma general por esa explicación que te estoy dando de cargas de trabajo.

También creo que sobre todo y lo he visto ya como un seguidor de muchos años de la actividad legislativa es que siempre, en la última legislatura, los diputados se pulen un poquito más en sus comunicaciones porque estamos en una coyuntura electoral -hasta diría yo el propio departamento institucional- de la transición, de lo que viene, de quiénes son los diputados, de rendición de cuentas, de lo que fue no sólo su año, sino sus cuatro años; entonces creo que por ahí siempre hay un pico positivo en cuanto a la comunicación, que me parece se explica en razón del ciclo electoral.

Tema 3: Claridad

1. ¿Cómo evalúa la claridad de los mensajes emitidos por el Departamento de Prensa?

También es muy complejo eso y sería ingrato, pero lo cierto es que el proceso de formación de la ley en Costa Rica es algo sumamente técnico; entonces yo siempre molesto a la gente y siempre yo procuro que cuando, por ejemplo, y creo que eso es algo que la Asamblea Legislativa debería de pulir más y te decía explicar qué es lo que hace la Asamblea Legislativa, cómo funciona y yo, por ejemplo, siempre les explico a los clientes y les digo: “necesito tener antes de empezar un servicio, una charla, un taller de capacitación con ustedes para explicarles -lo que yo llamo- el lenguaje policial de la Asamblea Legislativa, 137 primer día, 137 segundo día, 154, 148 bis, 177, 177 bis, etcétera”.

Y eso que si vos no comprendes los procedimientos, si vos no comprendes eso y estás informando ahí, es un video, que el video lo que dice es “al expediente 25.500...” y a veces ni siquiera dicen el nombre, como si todos supiéramos el expediente, los más fiebres claramente sí; pero dicen: “al expediente 25.507 se le quemó segundo día de emociones 137”, o sea, eso lo ve mi mamá, lo ve mi sobrina y dicen: “estos me están hablando en chino”. Claramente, yo creo que ahí es donde falta y entonces los expedientes a veces no deberían de ser llamados por su nombre, sino por sus pretensiones.

Y también creo que a veces habría que explicar un poco, aunque comprendo que eso genera una dificultad, sobre todo si queremos hacer mensajes de comunicación cortos, de explicar qué significa 137 en primer día, 148, 154, etcétera; entonces creo que ahí están los desafíos de la Asamblea Legislativa, en poder hacer de que la gente comprenda más ese tipo de términos a través de comunicación, a través de charlas, a través de esfuerzos para que la gente tenga una mayor comprensión.

3. ¿Los mensajes logran explicar adecuadamente los procesos legislativos?

Creo que en eso la Asamblea Legislativa tiene que trabajar muchísimo y de forma permanente porque creo que lo hacen mucho en ciclo electoral, de qué es lo que hace la Asamblea Legislativa; cómo se eligen los diputados, por ejemplo, que es tan difícil y tan complicado; sobre, por ejemplo, esta es la comisión tal, esto es lo que hace; cuál es la labor de un asesor legislativo; cuál es la labor de las personas técnicas.

Hay departamentos que son sumamente importantes. Por ejemplo, el informe de servicios técnicos, que te determina la viabilidad de un proyecto de ley o, por ejemplo, creo que también debería ser más accesible la información de Parlamentarios, de decir: “estamos discutiendo un proyecto de Uber...”. Que se informe que se discutieron cinco expedientes y este expediente fue rechazado por esto, este fue rechazado por esto, darle un mayor contexto como para poder captar la atención de ciertos sectores.

Creo que la Asamblea Legislativa tiene que tener mucho acercamiento con cámaras empresariales. Por ejemplo, me parece que siguen la actividad y llegarles ya con productos empaquetados, aunque eso probablemente me vaya a reducir a mí el trabajo; pero creo que eso es bueno, que la Asamblea Legislativa lo haga.

4. ¿Qué elementos facilitan la comprensión de estos mensajes?

Te vuelvo al tema que me parece es el repetitivo, que la Asamblea debería hacer una serie de videos como a veces hace el Tribunal, como el ABC legislativo y que la gente los pueda consultar. Creo que en el pasado se han hecho, pero a veces hay que actualizarlos un poquito: de qué consiste o esas notas que a veces tiran en radio explicando 137 es esto y 138 es esto; pero esa información creo que hay que cacarearla muchísimo más para que la gente la pueda comprender y pues se haga más comprensible el mensaje, además de hacer esa apuesta que te decía yo, de traducir un mismo hecho noticioso para distintos públicos porque creo que se transmite simplemente para un público y creo que debe de trabajarse eso.

5. ¿Ha encontrado casos donde la información resulte confusa o ambigua?

Creo que mucho en el tema de la correspondencia, me parece que está mal manejado, no sé si mal manejada o mal organizada y, entonces, siempre tengo constantes confusiones sobre si ya esta institución respondió o no respondió.

Otro tema que me parece importante es el tema de los plazos de vencimiento de comisión de un proyecto de ley. Uno nunca sabe, simplemente tiene un aproximado y como es tan difícil porque si no está convocado o si fue a consulta se deja de contabilizar, al igual que en las consultas obligatorias; entonces uno nunca sabe.

Y propiamente en alguna tarea de prensa, que a veces he visto algunos videos donde te dicen que el expediente quemó 137, el expediente quemó 138, eso yo lo comprendo perfectamente; pero me atrevo a decir que un amplio porcentaje de la población no lo conoce.

6. ¿Cómo compara esta claridad con la de otras instituciones públicas?

Es difícil porque es comparar tomates con chayotes, todos tienen procesos distintos, el de la Asamblea me parece que es realmente muy complejo. Sí creo que la Asamblea Legislativa ha tenido esfuerzos, que me parecería ingrato no reconocer de lo que se ha venido trabajando y sobre todo a raíz de la tecnología a este nuevo edificio. Te decía que no creo que sean la peor institución, pero sí creo que tienen mucho por mejorar.

Tema 4: Barreras comunicativas

1. ¿Qué barreras identifica en la comunicación del Departamento de Prensa?

Un ejemplo de una barrera comunicativa -para ver si lo estoy entendiendo bien- es en el lenguaje, aunque el lenguaje es relativamente claro, salvo el tema de los procedimientos y creo que los canales es una barrera para los jóvenes, los jóvenes no se van a meter a YouTube y ver videos de 5 minutos, 5 minutos 40 y te dije tiene que informar lo mismo, pero a través de un texto probablemente de 30 segundos. Eso creo que representa una barrera importante.

Creo que también hay un tema -que no sé cómo es que se llama- eso tiene un nombre tecnológico de que no es lo mismo acceder al sitio web desde el teléfono que desde el sitio web, es por la interfaz de cada plataforma, eso me parece que debería de trabajarse y pulirse muchísimo más.

Otra barrera, por ejemplo, creo que a veces falta un poquillo de contexto y creo que también hay que trabajar muchísimo más el dar a conocer a los actores y eso me parece que va desde dos puntos de vista: desde los

diputados, que son actores transitorios en el papel de la Asamblea hasta los departamentos; o sea, yo también te apuesto a decir que ni yo mismo que paso 24/7 dependiendo de la actividad de la Asamblea, a veces tenemos tan claro cuál es la diferencia entre Parlamentarios o Archivo. Creo que debería haber una campaña de comunicación interna en la Asamblea Legislativa de qué hace cada departamento y qué insumos se pueden pedir a cada departamento porque a veces no hay una claridad respecto a eso respecto.

2. ¿Existen barreras de tipo técnico, lingüístico, político o institucional? ¿Cuáles?

Por ejemplo, en el ámbito político, al ser una institución donde convergen todas las fuerzas políticas, claramente hay muchos intereses, hay muchos pulsos de poder.

La Asamblea Legislativa es la principal vitrina y la más observada de la actividad política y aunque se le juzga y, aunque yo creo que puede mejorarse mucho en su transparencia, lo cierto es que está pasos adelante respecto a otros poderes de la República en transparencia; es decir, es más difícil conseguir un reglamento del Poder Ejecutivo o nunca sabemos qué es lo que está pasando con el Poder Judicial. Inclusive, creo que a veces les da un poquito de pique, que también ha venido trabajando bien, aunque igual tiene un tanate de cosas por mejorar, es el Tribunal Supremo de Elecciones.

Creo que la Asamblea Legislativa también en su comunicación debe de explicar su naturaleza y su naturaleza es netamente política y si la gente no lo tiene claro, tiende a satanizar toda actividad de la Asamblea Legislativa.

Voy a hacer de abogado del diablo, pero creo que también la Asamblea Legislativa te exige una digitalización importante que te permita mejorar la labor de la Asamblea. Hoy -y me duele decirlo porque tengo muchos funcionarios que han trabajado ahí- el tema de que se requiere una reforma respecto a la transcripción del acta. Ahora metes el video de YouTube a una herramienta para que te transcriba el acta y en cuestión de cinco minutos, tenés el acta revisada y entiendo que hay un tema de procedimiento de la ley, que el acta no queda en firme hasta el día siguiente que se apruebe la sesión, pero creo que ahí puede mejorarse muchísimo. Inclusive, yo creo que eso sería un tema de una reforma.

Aunque también voy a ser muy ingrato, creo que en la Asamblea Legislativa hay funcionarios cuyas funciones no siempre parecen estar justificadas. Así como en algunos departamentos podría existir exceso de personal, en otros -como Comisiones- parece faltar recurso humano; entonces, veo el pago de horas extra y la sobrecarga de trabajo de otras personas. Bueno, ahí debería de plantearse, debería meterle tijera a esos

temas que, a la larga, terminan por repercutir en la imagen, la comunicación y la reputación institucional de la Asamblea Legislativa.

3. ¿Cómo afectan estas barreras la transparencia pública?

Es que las barreras son variadas, todos estos rollos que hemos hablado: tecnológicas, políticas comunicacionales, discursivas o lingüísticas; pero creo que todas esas barreras repercuten muchísimo y es que creo que la gente no tiene claro que hace la Asamblea Legislativa.

Entonces si la gente no tiene claro qué hace la Asamblea Legislativa y para qué sirve, cualquier tema de comunicación va a estar mal planteado porque la gente va a decir: “cómo es que no hizo eso, a la Asamblea no le toca eso y cómo es que la Asamblea llegó y resolvió e hizo eso si no le correspondía”.

Hasta que la gente no tenga claridad sobre qué es lo que le corresponde y qué no a la Asamblea Legislativa, me parece que cualquier estrategia de comunicación de mejora muy probablemente vaya a fracasar.

Otras cosas que creo que no se comunican y que la gente no sabe del tema. Por ejemplo, siempre se inventan que los diputados ganan unos 12 millones de colones, después se inventan que tienen pensión; entonces hay que estar cada cuatro años diciendo: “no, los diputados no quedan con pensión, que los diputados no tienen salario”. Eso la gente no lo sabe, nosotros sabemos que ganan por dietas.

Los horarios. La gente: “qué barbaridad, los diputados sólo trabajan de lunes a jueves y los viernes son unos vagabundos y tal y tal cosa” porque los diputados entran a las nueve de la mañana. Bueno, porque salen a veces hasta las nueve de la noche o más tarde, pero eso la gente no lo sabe; entonces creo que todos esos temas también deben de trabajarse en la etapa de comunicación.

La historia del labriego y el burro, de Alberto Cañas, lo retrata a la perfección porque creo que la comunicación de la Asamblea Legislativa pasa por ahí, en que la gente no tiene la menor idea qué es lo que hace la Asamblea Legislativa. Veo que a la Asamblea se le critica mucho y dicen es que se aprobó tal proyecto de ley, tal proyecto de ley no se ha podido implementar.

4. ¿Considera que hay sesgos, omisiones o limitaciones en los mensajes?

Es que es muy complicado. En términos políticos, va a ser imposible de que no hayan sesgos, uno es un sujeto y pedirle objetividad... Además, todos sabemos que los funcionarios legislativos en algún momento entraron por un partido político y, además, aunque ya fueran a tal y tal cosa, es como yo -me gano mucho

la vida con el tema de andar opinando; entonces un día me dicen que soy chavista, un día me dicen que soy de Frente Amplio, un día me dicen que soy de Liberación; o sea, toda la gente te va a juzgar de distinta forma, entonces veo que ahí yo no me desgastaría.

Me parece que los mensajes o la comunicación de la Asamblea Legislativa sí debe ser neutral y creo que lo es. Alguna gente dirá que no, pero no entra nunca en temas calificativos, siempre se dice se limita a informar el hecho noticioso y cada quien le pondrá a poner sus calificativos o sus adjetivos; pero diría yo que no tiene sesgos, pero entiendo que para alguna gente sí los tenga.

5. ¿Qué dificultades enfrentan los periodistas o analistas al interpretar estos contenidos?

Yo creo que el tema de la comunicación como tal está en su peor momento. Uno ve, por ejemplo, que los medios de comunicación ahora sólo contratan carajillos para pagarles una mierda y no contratan a los periodistas ya de colmillos y además los fletean.

Me pasa que hay un carajillo que me pasa llamando siempre, todos los días, para hacer notas conmigo; pero no tiene la menor idea de cómo funcionan ciertas cosas, no sabe cómo funciona la Asamblea Legislativa, etcétera; entonces sí creo que hay esos temas para los analistas, de todo hay en la viña del Señor, hay de todo.

Tema 5: Propuestas de mejora

1. ¿Qué cambios propondría para mejorar el alcance de los mensajes?

Creo que casi que debe de fusionarse en este momento o hacer una articulación marca diablo entre el Departamento de Comunicación y el Departamento de TI, creo que mucha de la comunicación pasa por ahí. Creo que deben de alistarse mensajes -te decía yo- para las diferentes redes, definiendo los públicos estratégicos a los que están y todos estos temas de mejora de los que te hablé: el expediente legislativo, las mociones del sitio web, que casi todos pasan por un tema tecnológico. La aplicación, por ejemplo, creo que debe de metersele muy fuerte, sobre todo a eso.

2. ¿Cómo podría mejorarse la claridad de la comunicación?

Aquí también voy a ser un poquito grosero. Hay gente que sabe mucho en la Asamblea Legislativa, pero que no es buena comunicando y creo que en eso tienen que ponerse... Hay gente que no tienen el mejor empaquetamiento físico para transmitir mensajes y yo creo que la Asamblea Legislativa debería de hacer eso, construir voceros.

Y, entonces, por ejemplo, te pongo un caso, un chiquillo de 21 años probablemente no le va a prestar la misma atención a -cómo es que se llama- a Grettel o a Rosibel, ya señoras mayores a la que le puede prestar a Robert Junior -por decirlo así- o a alguna figura joven. Eso lo hacían bien, está Armando; habían puesto a Joselyn a hacer algunos videos y me parece bien, Joselyn tenía esa facilidad de explicar todo y creo que todos esos elementos deberían de hacerse ahora.

Esto puede también ser a la inversa. Si vos llegas y tal vez querés llegarle a un público de 50 o 60 años y ves que Joselyn tiene un arete en la nariz, me va a decir mi madre qué es esta cosa. Si el mensaje del Primer Poder de la República es para una persona de 60 años, probablemente lo mejor es poner a Grettel o a Silesky o al que fuera.

3. ¿Qué acciones ayudarían a reducir las barreras comunicativas?

Una barrera comunicativa es que a un chiquillo de TikTok probablemente nunca le va a salir ahí la cuenta del canal institucional de la Asamblea Legislativa. También, lo que hablamos de los públicos, del lenguaje, etcétera, creo que por ahí debería de entrarle. Todo está muy ligado a los canales y a la tecnología.

4. ¿Cuáles buenas prácticas deberían implementarse?

Creo que mucho puede hacerse, creo que la labor de los congresos en todas partes prácticamente es igual y aquí yo creo que también sería bueno en diferentes órganos: Foprel o algún foro para Latinoamérica, etcétera o con Florencine a través de Relaciones Internacionales o a traer funcionarios de planta de otros congresos a poder intercambiar prácticas porque hay mucho de lo que se puede aprender y replicar.

Anexo 2. Entrevista a profundidad a Gustavo Araya Martínez

Entrevista a profundidad

Fecha: 15/06/2026

Nombre del Entrevistador: Jorge Alberto Carvajal Rojas

Nombre del Entrevistado: Gustavo Araya Martínez

Institución, Empresa o Comunidad: Politólogo y docente FLACSO Centroamérica, UCR (Maestría en Comunicación Política Estratégica y Grado, en la Escuela Ciencias de la Comunicación Colectiva).

Objetivo general del estudio:

Analizar las estrategias de comunicación institucional del Departamento de Prensa de la Asamblea Legislativa como herramienta de transparencia pública, durante el segundo periodo de sesiones ordinarias de la legislatura 2025-2026.

Introducción: Estimado(a) Gustavo Araya Martínez, la presente entrevista tiene como propósito explorar con mayor detalle las percepciones sobre el alcance, la claridad de los mensajes y las posibles barreras comunicativas de las publicaciones del Departamento de Prensa. La duración de la misma será aproximadamente de 60 minutos. Le agradecemos de antemano su participación.

Tema 1: Apertura y contexto

1. ¿Cómo describiría, en general, la comunicación institucional de la Asamblea Legislativa?

Mi respuesta general es que no es posible la comunicación sin que la población comprenda la dinámica vívida de la Asamblea. Y cuando digo dinámica vívida me refiero a algo muy concreto. En las mociones, en cómo se maneja el tiempo en el plenario, en los controles políticos, hay un juego que a la ciudadanía le resulta completamente extraño. No porque sea incapaz de entenderlo, sino porque nadie se lo ha explicado como lo que es, un juego con reglas, con estrategias, con movimientos de poder que tienen una lógica propia y que son exactamente los que determinan qué se aprueba, qué se bloquea y por qué.

Dahl planteó hace décadas que la democracia real requiere comprensión ilustrada, no solo acceso a la información sino capacidad para entender las alternativas y sus consecuencias. Sin eso el voto existe, pero la democracia es formal. Manin lo complementa cuando describe cómo los representantes operan con

autonomía propia dentro de reglas del juego que los representados frecuentemente no conocen. Esa brecha estructural entre la lógica de quienes legislan y la comprensión de quienes los eligieron es exactamente lo que la comunicación institucional parlamentaria debería reducir. Y no lo hace, no fundamentalmente porque use lenguaje técnico o porque no llegue a suficientes canales, sino porque no ha asumido que su función primaria es alfabetizar democráticamente a la ciudadanía en la lógica procedimental del proceso legislativo.

Habermas diría que la ciudadanía no puede integrar la información legislativa en su mundo de vida si no tiene el marco interpretativo que le dé sentido. Una moción de fondo no es un tecnicismo para quien sabe qué es. Para quien no lo sabe, es ruido. Un control político no es un enfrentamiento ni un diálogo, aunque a veces parezca las dos cosas. Es un dispositivo constitucional con una función específica dentro del sistema de frenos y contrapesos. Si la ciudadanía no entiende esa función, no puede evaluar si se está usando bien o si se está usando como instrumento de obstrucción o de exhibicionismo político. Y sin esa evaluación, el control ciudadano sobre el poder legislativo es una ficción.

Entonces describiría la comunicación institucional de la Asamblea como técnicamente activa y democráticamente insuficiente. Produce mucho. Explica poco. Y lo que menos explica es precisamente lo más importante, las reglas del juego que determinan todo lo demás.

2. ¿Qué canales usa para informarse?

Para el seguimiento del trabajo legislativo recorro principalmente a fuentes primarias. El Sistema de Información Legislativa, las actas de plenario, las grabaciones de sesiones. El Departamento de Prensa funciona como fuente secundaria de contraste, no como fuente primaria de análisis. Y eso no es un juicio sobre la calidad del trabajo del Departamento, es una consecuencia del modelo. Cuando la comunicación institucional produce versiones autorizadas de los hechos, se convierte en dato político en sí misma antes que en insumo analítico. Qué se anuncia, cómo se encuadra, qué se omite, eso es tan analíticamente relevante como el contenido declarado. Entman lo formuló con precisión cuando dijo que encuadrar es seleccionar algunos aspectos de la realidad percibida y hacerlos más salientes en el texto comunicativo.

3. ¿Con qué frecuencia interactúa o utiliza la información generada por el Departamento de Prensa?

La interacción es regular pero instrumental. Uso los comunicados y boletines como registro de posición institucional. Y ahí hay algo metodológicamente interesante. Baldissera habla del discurso organizacional como proceso de construcción y disputa de significados, donde la organización edita su propia imagen para producir una representación coherente que tiende a suturar sus contradicciones internas. Desde esa

perspectiva, leer un comunicado de la Asamblea no es solo obtener información sobre lo que ocurrió en el plenario. Es leer una decisión editorial sobre cómo quiere ser vista la institución ese día.

4. ¿Qué papel considera que cumple el Departamento de Prensa dentro del sistema democrático?

En teoría cumple una función de mediación democrática. Traduce la complejidad técnica del proceso legislativo en información accesible para la ciudadanía y con eso contribuye a la rendición de cuentas y al control ciudadano del poder. Pero hay una tensión estructural que ningún departamento de prensa institucional ha resuelto del todo, y es que opera simultáneamente como servicio público y como gestor de imagen organizacional. Cuando esas dos funciones entran en conflicto, la segunda tiende a imponerse. Eso no es una patología costarricense, es una constante documentada en comunicación institucional comparada. Lo que sí es específico de cada contexto es cuánto margen tiene el equipo de comunicación para resistir esa presión y priorizar la función informativa sobre la función de imagen.

Tema 2: Alcance

1. Desde su experiencia, ¿qué tan amplio considera el alcance de los mensajes emitidos por el Departamento de Prensa?

Amplio en términos de distribución, estrecho en términos de penetración. Y esa distinción importa mucho. Los modelos clásicos de agenda setting, desde McCombs y Shaw, nos enseñaron que los medios no solo transmiten información sino que jerarquizan la atención pública. Pero la Asamblea no es un medio, es una fuente institucional que compite por colocarse en la agenda de los medios que sí tienen esa capacidad de jerarquización. Cuando esa competencia falla, el alcance cuantitativo, vistas en YouTube, seguidores en redes, boletines distribuidos, no se traduce en presencia real en la dieta informativa ciudadana. Medir impresiones no es medir comprensión.

2. ¿A qué tipos de públicos cree que llegan efectivamente estos mensajes?

Llegan con eficacia a tres tipos de públicos. Los públicos ya comprometidos, periodistas, académicos, operadores políticos y funcionarios, que tienen la capacidad previa para decodificar y usar la información legislativa. Los públicos institucionales, otras entidades del Estado, organismos internacionales, medios de comunicación. Y los públicos partidarios, quienes rastrean la actividad de sus representantes específicos. La ciudadanía general, especialmente la de menor escolaridad, menor acceso digital y mayor distancia geográfica de los centros urbanos, permanece sistemáticamente fuera de ese alcance efectivo. Castells lo diría de otra manera. En la sociedad red, quienes no tienen acceso a los nodos de comunicación relevantes quedan excluidos no solo del flujo informativo sino del espacio donde se construye el poder.

Y hay algo previo a ese acceso que la comunicación legislativa no ha resuelto. Para usar la información que produce la Asamblea hay que saber leerla en un sentido muy específico, hay que conocer las reglas del juego parlamentario. Sin eso, llegar a más públicos no produce comprensión democrática. Digamos que produce exposición sin apropiación.

3. ¿Qué medios o canales considera más utilizados para su difusión?

Creería que las redes sociales institucionales y el sitio web concentran la mayor parte de la producción. YouTube tiene un lugar particular porque permite un formato de largo aliento que el boletín de prensa no puede ofrecer, y porque la presencia directa de las personas legisladoras introduce lo que Cooren llama ventriloquía organizacional, la capacidad de hacer presente a la institución a través de voces individuales que la encarnan y materializan. Eso tiene un potencial comunicativo real que el comunicado escrito no tiene. El boletín sigue siendo el formato dominante en la relación con medios tradicionales, lo que reproduce una lógica de intermediación que las plataformas digitales han transformado estructuralmente sin que la comunicación institucional haya respondido con igual velocidad.

4. ¿Existen públicos que quedan fuera de este alcance? ¿Cuáles?

Sí y la exclusión comunicativa no es aleatoria. Pasa. Diríamos que tiene una geografía y una demografía. No es exclusiva de la Asamblea, es una característica de las instituciones en CR y en otros países. Quedan fuera de manera sistemática las poblaciones rurales con acceso digital limitado, los sectores de menor escolaridad que no tienen herramientas para decodificar el lenguaje técnico legislativo, la ciudadanía joven que consume información política en formatos que la Asamblea no ha incorporado con seriedad, y las comunidades indígenas y afrodescendientes que enfrentan barreras lingüísticas y culturales adicionales. Dahlgren tiene un concepto que aplica aquí con precisión, el de déficit democrático comunicativo, que no es solo un problema de acceso a la información sino de capacidad para participar en el espacio público a partir de esa información. La exclusión comunicativa reproduce la exclusión política.

5. ¿Cómo evalúa la visibilidad de estos mensajes en comparación con otras fuentes informativas?

La comunicación institucional de la Asamblea compite en desventaja estructural en el ecosistema informativo actual. Son un cúmulo de factores los que intervienen. Pero veamos solo algunos. Por un lado, frente a medios independientes con mayor capacidad de contextualización y jerarquización noticiosa. Por otro, frente a las redes de comunicación política informal, voceros partidarios, cuentas de diputados individuales, que producen versiones más “accesibles” pero también más parciales del proceso legislativo. Además, hay que tomar en consideración el ruido que producen otras instancias institucionales, como el

Poder Ejecutivo, que trae consigo una asimetría de la que por espectacularidad resulta difícil para el resto de las instituciones escapar, incluida la Asamblea. Shirky diría que estamos en un entorno donde la capacidad de publicar ya no es escasa, lo que es escaso es la atención. Y la atención de la ciudadanía la captura quien compite en velocidad, en emoción y en narrativa, no quien produce el comunicado institucional más riguroso.

6. Durante el segundo periodo de sesiones ordinarias (2025-2026), ¿ha notado cambios en el alcance de estos mensajes?

El contexto político del período introduce una variable que cualquier evaluación rigurosa debe incorporar. En períodos de alta conflictividad entre poderes del Estado, la comunicación institucional de la Asamblea enfrenta lo que podríamos llamar saturación competitiva del espacio de atención. El volumen de mensajes provenientes del Ejecutivo, de los partidos y del ecosistema de desinformación activo en el período electoral reciente ha afectado desproporcionadamente a la comunicación parlamentaria, que no tiene ni los recursos ni los incentivos para competir en ese registro. El alcance no necesariamente disminuyó en términos absolutos, pero su peso relativo en la “dieta” informativa ciudadana sí se redujo. Tras de que la “alimentación” informativa en Costa Rica es bastante mala, sobrevienen momentos en que unas “porciones” toman o abusan de ello, frente a otras.

Tema 3: Claridad

1. ¿Cómo evalúa la claridad de los mensajes emitidos por el Departamento de Prensa?

Técnicamente va de excelente a aceptable para públicos con formación media-alta, insuficiente para el resto. Pero el problema de fondo no es la redacción, es el modelo. El problema no radica en la Asamblea. La comunicación del Departamento de Prensa opera desde una lógica procedimental, informa sobre lo que se hizo, lo que se votó, lo que se aprobó, sin incorporar sistemáticamente el encuadre interpretativo que permitiría a la ciudadanía general comprender la relevancia de esos actos para su vida cotidiana. Entman lo formuló de manera que sigue siendo vigente. El encuadre define problemas, diagnostica causas, hace juicios morales y sugiere remedios. Una comunicación que solo describe el acto legislativo sin encuadrarlo en ninguna de esas dimensiones produce información sin comprensión.

2. ¿Considera que el lenguaje utilizado es accesible para la ciudadanía en general?

No, y la evidencia más directa es que la ciudadanía no utiliza la comunicación institucional de la Asamblea como fuente primaria de información política. El lenguaje técnico-legislativo no es solo una barrera de vocabulario. Es una barrera de cultura institucional que requiere conocimiento previo del proceso

parlamentario para ser decodificada. Una ciudadanía que no sabe qué es una moción de fondo, un dictamen unánime o una lectura en firme no puede usar esa información, aunque le llegue. La accesibilidad lingüística no se resuelve con simplificación del léxico sino con rediseño del modelo comunicativo. Aquí, por ejemplo, citando a Taylor y Van Every, dirían que el texto no se actualiza en la conversación de esos públicos porque no hay un puente entre el código institucional y los marcos interpretativos disponibles en esas comunidades. No es un problema de la emisión, es también una falencia del sistema educativo costarricense. Los marcos interpretativos son, por lo general, incluso en públicos altamente alfabetizados o con alta escolaridad, escasos o pobres.

3. ¿Los mensajes logran explicar adecuadamente los procesos legislativos?

Describen los actos, si con todo detalle, pero no explican la lógica que los produce. Y esa distinción es fundamental. Una votación en el plenario es el resultado visible de un proceso que ocurrió antes, en las comisiones, en los pasillos, en el manejo estratégico del tiempo, en las mociones que se presentaron y en las que se retiraron. La comunicación institucional documenta el resultado. No explica el proceso que lo determinó. Diría Manin eso equivale a mostrar el marcador sin transmitir el partido. La ciudadanía ve que algo se aprobó o se rechazó pero no comprende por qué, quién lo impulsó, quién lo bloqueó, con qué instrumentos procedimentales y con qué consecuencias para el equilibrio de poder dentro de la institución. Sin esa comprensión el control democrático es imposible. La ciudadanía está invitada a ver un partido del cual no conoce las reglas y los narradores no son necesariamente formadores (no les corresponde ese papel).

4. ¿Qué elementos facilitan la comprensión de estos mensajes?

Desde la perspectiva de la constitución comunicativa de las organizaciones, los elementos que más contribuyen a la comprensión son aquellos que funcionan como dispositivos de traducción entre la complejidad técnica del proceso legislativo y los marcos interpretativos disponibles en los distintos públicos. De nuevo, citando a Taylor y Van Every, hablarían de la capacidad del texto para actualizarse en la conversación de sus destinatarios. En ese sentido, la presencia directa de las personas legisladoras en los canales audiovisuales de la Asamblea tiene un potencial real, porque introduce voces que pueden operar como puentes entre el código institucional y el registro cotidiano. Pero ese potencial se realiza solo cuando esas voces anclan el acto legislativo en consecuencias tangibles para la ciudadanía. Cuando simplemente reproducen el comunicado institucional en formato oral, el dispositivo pierde eficacia comunicativa. Y suele ser peor -en términos de la comprensión- cuando la persona legisladora que decodifica lo hace en un registro no democrático. Ya ahí la comunicación institucional tiene poco o ningún margen para corregir.

5. ¿Ha encontrado casos donde la información resulte confusa o ambigua?

En realidad, no. No, que recuerde. Pero de nuevo, creería que si la hay no es de redacción sino de encuadre. Los comunicados sobre votaciones divididas, mociones de minoría o dictámenes con salvamentos de voto tienden a producir versiones que aplanan la complejidad del proceso para proyectar una imagen de funcionamiento institucional ordenado. En esto hay un autor, Baldissera, que señala que el discurso organizacional busca eliminar el disenso y ofrecer una identidad cohesionada aunque provisional. Es una función lógica, pues ese mecanismo produce exactamente el tipo de ambigüedad que mencionamos, no porque se mienta, sino porque se edita la realidad hasta que las contradicciones desaparecen de la superficie. Es como si se ofreciera un producto que calce con todo segmento de la recepción, sin privilegiar ninguno, lo cual digamos que “ecualiza” a la baja la información. Entonces no es que resulte confusa o ambigua por diseño, sino por proceso. Pero, hasta el momento -pensando en mi trabajo y mi experiencia con la información de la Asamblea- pues no, no es confusa.

6. ¿Cómo compara esta claridad con la de otras instituciones públicas?

La Asamblea ocupa una posición intermedia. Sé que puede parecer una respuesta cómoda o cajonera, pero no. Su comunicación es más técnica y menos accesible que la de instituciones con función de servicio directo a la ciudadanía. Pero también que es cierto que sí resulta más rigurosa y menos subordinada a la gestión de imagen del Poder Ejecutivo de turno, que varios ministerios, al menos en el modelo general. Lo que sí es específico del período analizado es que la presión sobre la comunicación institucional de todos los poderes del Estado ha sido inusualmente alta, y eso afecta los estándares de claridad y distancia crítica que normalmente se esperan de la comunicación parlamentaria. El ruido que hay en este momento -dados factores de contexto como la regresión democrática y el ataque a las instituciones- somete a la Asamblea entre otros a una situación en la que la claridad termina también empañada “desde fuera”. El problema es que no hay mucho qué hacer, porque el origen del ruido se traslada también a la propia Asamblea.

Tema 4: Barreras comunicativas

1. ¿Qué barreras identifica en la comunicación del Departamento de Prensa?

Esta es una pregunta muy interesante, porque permite diseccionar lo que sí es de rigor del departamento de prensa y lo que no. Las barreras operan en cuatro niveles simultáneos que se articulan entre sí. El técnico, referido a la infraestructura de distribución y los formatos de producción. El lingüístico, referido al vocabulario técnico-legislativo y su distancia con los repertorios comunicativos de los públicos no especializados. El cognitivo, referido al capital cultural (en sentido amplio, como competencias) previo que requiere la recepción para procesar y usar la información legislativa. Y el político, que es el menos discutido y el más determinante, referido a las restricciones implícitas sobre qué puede enunciar la comunicación

institucional sin comprometer la imagen de la organización o de las mayorías que la controlan en cada período. Aquí resulta muy útil lo que señalan Mumby y Deetz, pues desde la tradición crítica de la comunicación organizacional, dirían que esas restricciones no son accidentales. Son consecuencias de relaciones de poder que se inscriben en el propio modelo comunicativo. Las barreras -señaladas- son estructurales. El problema no es que estén, es que el Departamento de Prensa tiene poca o ninguna maniobrabilidad para que -por ejemplo- una Junta Directiva (como sucedería en una empresa) en la figura de su Directorio Político cobre conciencia de ello. Los objetivos políticos son, si se quiere, la principal barrera y Prensa de la Asamblea Legislativa está “secuestrada” de manera permanente por ello.

2. ¿Existen barreras de tipo técnico, lingüístico, político o institucional? ¿Cuáles?

Creo que me adelanté en señalarlas en la pregunta anterior. Todas coexisten, pero no con el mismo peso. La barrera política es la más significativa y la menos atendida. Un departamento de prensa parlamentario opera en una institución donde conviven fracciones con intereses contrapuestos y donde la comunicación institucional debe navegar entre la representación de la pluralidad y la proyección de una imagen de funcionamiento coherente. Esa tensión produce lo que podríamos llamar autocensura estructural, omisiones estratégicas y encuadres que priorizan la estabilidad de la imagen sobre la completitud informativa. No es corrupción comunicativa. Es la consecuencia lógica de una función que no ha resuelto con claridad a quién sirve primariamente, si a la institución como organización o a la ciudadanía como titular del derecho a la información pública. Hoy la comunicación es “dictatorial” en términos del verticalismo y de la narrativa hegemónica que se busca desde el Poder Ejecutivo. No es un fenómeno solo de Costa Rica, es el funcionamiento “normal” en un contexto de regresión democrática donde hay un proyecto de captura de la institucionalidad.

3. ¿Cómo afectan estas barreras la transparencia pública?

Lo primero a tener en cuenta es que la transparencia no es un estado binario sino un continuo. Las barreras que describí no producen opacidad total sino transparencia selectiva, una condición donde la información existe y circula pero su distribución desigual reproduce las asimetrías de poder preexistentes. Habermas hablaría de una colonización del espacio público por lógicas sistémicas que sustituyen la acción comunicativa orientada al entendimiento por acción estratégica orientada a producir efectos favorables para quien controla la emisión (en este caso el Poder Ejecutivo). Quien tiene capital cultural, acceso digital y tiempo para procesar información legislativa técnica puede ejercer control democrático a partir de la producción del Departamento de Prensa. Quien no tiene esas condiciones enfrenta una transparencia que existe en el papel, pero no en la práctica. Además, están con las manos atadas desde el punto de vista administrativo. Si no se dejan doblegar, como ha sucedido en El Salvador, Argentina, Hungría, Turkiye y

recientemente Polonia, los departamentos de Prensa son desmovilizados, separados o simplemente absorbidos por sectores favorables al poder, especialmente autoritario y verticalista de la comunicación.

Y hay una dimensión adicional que esta pregunta obliga a nombrar. La transparencia sobre los actos formales sin transparencia sobre la lógica procedimental que los produce es una transparencia incompleta. Publicar el resultado de una votación sin explicar qué mociones se presentaron antes, cómo se manejó el tiempo en el debate, qué mecanismos de control político se activaron o se bloquearon, es transparentar la superficie y volver opaca la estructura. Volviendo a Habermas, diría que eso coloniza el espacio público democrático porque sustituye la comprensión real por la ilusión de información. Ese es el peligro en Costa Rica, donde se sustituye la legislación sustantiva, con pseudo proyectos que no apuntan a solucionar los problemas sino solo a crear la ilusión de que atienden la realidad.

4. ¿Considera que hay sesgos, omisiones o limitaciones en los mensajes?

Si, pero con la enorme diferencia de que las omisiones son estructurales antes que intencionales, aunque eso no las hace analíticamente menos relevantes. Volvamos a Baldissera y da Silva, en el marco de la teoría del discurso organizacional, porque explican que las organizaciones tienden a suturar sus contradicciones internas para ofrecerse como sistemas ordenados y confiables. Ese mecanismo produce olvidos discursivos, en el sentido que Pêcheux le da al término, es decir, con selecciones sobre qué entra en el universo del discurso y qué queda fuera. En la comunicación parlamentaria eso se expresa en la invisibilización de los conflictos internos del proceso legislativo, las negociaciones informales que determinan los resultados formales, las presiones externas sobre el proceso y las consecuencias distributivas de las decisiones para distintos sectores sociales. La producción audiovisual propia, con las voces de quienes componen la Asamblea, puede atenuar parcialmente ese mecanismo cuando introduce la pluralidad real del proceso legislativo, pero no lo elimina, porque la selección de qué voces aparecen y en qué encuadre reproduce una decisión editorial con consecuencias sobre la imagen institucional. Además, hay un riesgo para el Departamento de Prensa si transparenta todos los mecanismos, las formas y el fondo en que actúan ciertos sectores políticos contrarios a la democracia. Corre el riesgo de que lo cierren o intervengan.

5. ¿Qué dificultades enfrentan los periodistas o analistas al interpretar estos contenidos?

La dificultad principal no es de acceso sino de verificación independiente. Los comunicados institucionales producen una versión de los hechos que requiere contraste con fuentes primarias para ser analíticamente utilizable. Ese trabajo de verificación tiene un costo en tiempo y recursos que no todos los medios pueden asumir. El resultado es que la comunicación institucional tiende a reproducirse sin suficiente contraste en medios con menor capacidad investigativa, lo que amplifica su función de gestión de imagen a costa de su

función informativa. Hay que recordar a Scheufele, quien hablaría de un proceso de encuadre en dos etapas donde los marcos institucionales colonizan los marcos mediáticos cuando los medios no tienen capacidad para producir encuadres alternativos propios.

Además, hay que tomar en consideración que hay periodismo y análisis que viene sesgado desde antes, con intereses claros favorables al poder de turno. Y eso convierte a toda emisión del Departamento de Prensa en un potencial punto de ataque por parte de sectores internos, externos y hasta organizados en redes sociales -de manera irregular- para acallar sus trabajos mediante amedrentamiento o amenaza directa. Son pocos los sectores periodísticos y de análisis que hablarán de ello y generalmente -máxime si no son de áreas reales del conocimiento de la comunicación política- lo dejarán sin mencionar o, peor aún, no lo dirán de manera intencional.

6. ¿Qué rol juega el contexto político en estas barreras?

El contexto político del período analizado introduce una presión específica que merece atención académica (tanto en docencia como en investigación). En períodos de alta conflictividad entre poderes del Estado, la comunicación de la Asamblea se convierte en campo de disputa política. Las fracciones utilizan los canales institucionales para posicionarse, el Ejecutivo presiona narrativamente (de forma negativa) sobre la imagen del Legislativo y los medios buscan en la comunicación parlamentaria materiales que alimenten la narrativa del conflicto antes que la comprensión del proceso. Castells diría que el poder en la sociedad red se ejerce principalmente a través del poder de conectar redes o de desconectarlas, y en ese marco la comunicación parlamentaria enfrenta presiones que exceden su capacidad técnica de respuesta. Eso revela la insuficiencia de los modelos de comunicación institucional diseñados para períodos de normalidad democrática cuando se aplican a contextos de erosión institucional activa. Hoy Costa Rica se encuentra precisamente en ese mismo contexto, sin que haya sectores que lo tornen explícito.

Tema 5: Propuestas de mejora

1. ¿Qué cambios propondría para mejorar el alcance de los mensajes?

El problema del alcance no se resuelve con más canales sino con segmentación estratégica fundamentada en investigación previa. La Asamblea necesita desarrollar una política comunicativa diferenciada por públicos, con formatos, lenguajes y plataformas distintos para audiencias distintas. Acosta Salazar, en su estudio sobre prácticas de evaluación en departamentos de comunicación del sector público costarricense, documenta que esas unidades tienden a operar sin líneas base de investigación sobre sus públicos reales. La segmentación sin investigación previa reproduce los sesgos de quien diseña la comunicación, que tiende

a imaginar a la ciudadanía a su propia imagen. Y en comunicación institucional parlamentaria eso significa sistemáticamente sobrerrepresentar a los públicos que ya consumen información legislativa y subrepresentar a quienes más necesitan acceder a ella.

2. ¿Cómo podría mejorarse la claridad de la comunicación?

La mejora de la claridad requiere un cambio de modelo, no de estilo. Y ese cambio tiene un punto de partida muy concreto. La Asamblea necesitaría asumir que su función comunicativa primaria es explicar las reglas del juego parlamentario a una ciudadanía que no las conoce. Qué es una moción, cómo funciona el manejo del tiempo en el plenario, qué es un control político y cuál es su función constitucional, por qué una comisión dictamina de una manera y el plenario vota de otra. Esa alfabetización procedimental es la condición de posibilidad de todo lo demás. Sin ella, mejorar el lenguaje de los comunicados o aumentar la producción audiovisual produce más contenido sobre un proceso que la ciudadanía sigue sin poder evaluar. La comprensión ilustrada no es un lujo democrático, diría Dahl. Es una condición mínima para que la representación política tenga sentido.

3. ¿Qué acciones ayudarían a reducir las barreras comunicativas?

Tres acciones tienen respaldo en la evidencia comparada. La incorporación de mecanismos de retroalimentación ciudadana que permitan evaluar sistemáticamente la comprensión real de los mensajes y no solo su distribución. El desarrollo de alianzas con organizaciones de la sociedad civil y medios comunitarios que tienen acceso a públicos que la comunicación institucional no alcanza directamente. Y la formación continua del equipo de comunicación en estándares de comunicación pública democrática como disciplina específica, distinguible de la comunicación corporativa y de la comunicación política partidaria. Sin esas condiciones la comunicación institucional reproduce el déficit democrático que debería contribuir a reducir.

4. ¿Cuáles buenas prácticas deberían implementarse?

La práctica más urgente es la evaluación sistemática del impacto comunicativo real. Sugeriría a Massoni y Piola, que proponen un modelo de medición en dimensiones múltiples que supera los inventarios de productos y espacios para incorporar las dimensiones informativa, interaccional e ideológica del proceso comunicativo. Aplicar ese estándar a la comunicación parlamentaria implicaría medir no solo cuántos comunicados se distribuyen o cuántas visualizaciones acumulan los videos, sino en qué medida esa producción activa en los distintos públicos una comprensión funcional del proceso legislativo y su relevancia democrática.

Esa evaluación, sin embargo, requiere primero algo que el caso costarricense antes de mejorar los canales, antes de segmentar los públicos, antes de producir más contenido audiovisual, la Asamblea necesita desarrollar un programa sistemático de alfabetización democrática procedimental dirigido a la ciudadanía general. Explicar cómo funciona el proceso legislativo desde adentro, con sus reglas, sus estrategias, sus movimientos de poder, sus instrumentos de control. Hacerlo en los formatos y plataformas donde está la ciudadanía que hoy no accede a esa información. Y evaluarlo no por visualizaciones sino por comprensión real. Sin esa línea base cualquier propuesta de mejora opera sobre supuestos no verificados. La comunicación institucional que no se evalúa en términos de comprensión democrática real no mejora. Simplemente cambia de forma. El problema es que esto entraría en colisión frontal contra el poder autocrático populista.

Anexo 3. Entrevista a profundidad a Mario Quirós Salazar

Entrevista a profundidad

Fecha: 18/06/2026

Nombre del Entrevistador: Jorge Alberto Carvajal Rojas

Nombre del Entrevistado: Mario Quirós Salazar

Institución, Empresa o Comunidad: Analista político

Objetivo general del estudio:

Analizar las estrategias de comunicación institucional del Departamento de Prensa de la Asamblea Legislativa como herramienta de transparencia pública, durante el segundo periodo de sesiones ordinarias de la legislatura 2025-2026.

Introducción: Estimado(a) Mario Quirós Salazar, la presente entrevista tiene como propósito explorar con mayor detalle las percepciones sobre el alcance, la claridad de los mensajes y las posibles barreras comunicativas de las publicaciones del Departamento de Prensa. La duración de la misma será aproximadamente de 60 minutos. Le agradecemos de antemano su participación.

Tema 1: Apertura y contexto

1. ¿Cómo describiría, en general, la comunicación institucional de la Asamblea Legislativa?

Yo primero tendría que hacer un marco, tendría que partir de algo, no es hacer un marco; pero tendría que partir de que estamos definitivamente en un cambio de ciclo político, que la gente lo ve mucho como que es un cambio de ciclo que solo está afectando a los partidos, pero ciertamente es un cambio de ciclo en el que todos nos estamos acomodando y también las instituciones están teniendo que tener ese acomodo.

Uno ve que el Poder Ejecutivo, especialmente en los últimos cuatro años, pero ya podía haber algunas señales de evolución, diría yo, que desde la administración de Carlos Alvarado, desde entonces ya veía una cierta evolución de uso de las redes, de una comunicación más directa y hay que decir que tanto el Poder Legislativo como el Poder Judicial, han venido un poquito atrás en ponerse al día.

Yo excuso a la Asamblea con una cosa, lo que voy a decir, la Asamblea es bastante complicada porque no tiene un jerarca, tiene 57 jerarcas, más sumémosle a eso las fracciones como tal, que son jerarcas, más la institución como tal que es jerarca y le sumamos a veces las comisiones y ahí va uno sumando y hay que atender muchísimos intereses en el buen sentido.

Y, bueno, la Asamblea hay que reconocer que ha hecho un esfuerzo de transparencia. Yo creo que desde la información que está disponible en la página de la Asamblea. Alguna gente los he oído decir que la página es amigable, no es amigable, eso pueden tenerse opiniones sobre el tema, está bien, todo es perfectible; pero se nota que hay un esfuerzo de transparencia, de brindar información.

Y, segundo, pasemos por cosas como, y me robo una frase de Víctor Ramírez, la Asamblea para bien y para mal es una pecera, ningún poder del Estado, ninguna institución del Estado tiene los ojos como tiene la Asamblea encima. ¿Qué quiero decir con esto? Si se reúne el Consejo Técnico de Aviación Civil, no hay una sesión en directo que se esté transmitiendo. En la Asamblea sí, se transmiten las comisiones, se transmite el plenario, hay presencia de prensa todos los días; entonces yo creo que la Asamblea ha hecho un ejercicio de transparencia importante. Como digo, puede mejorarse la ejecución, sí, todo es perfectible, pero ha hecho ese esfuerzo.

Sí creo que uno de los retos que tiene es que muchas veces esos 57 jefes capturan un canal de comunicación que debería ser institucional y quieren usar el canal de comunicación institucional para comunicar lo personal. Si quieren comunicar algo personal, para eso tienen sus redes, no deberían tener las redes institucionales; pero creo que dicho eso, yo creo que sí se ha hecho ese esfuerzo importante, yo eso lo reconozco y creo que también hay que reconocer que ha sido un esfuerzo que ha venido en mejora constante. Cada día veo más transparencia, más acceso, uno puede ver todas las comisiones que quiera, todas las que quiera, y a veces quien no quiere informarse es porque decide no hacerlo, pero ahí está; entonces yo creo que sí ha sido un ejercicio importante.

2. ¿Qué canales usa para informarse?

Muy interesante Jorge lo que usted me pregunta. Primero, yo no tengo cable desde hace 15 años, entonces hace rato yo me informo por Facebook, por YouTube, por Facebook y YouTube esencialmente, plataformas de streaming y ahora estoy tratando de acostumbrarme al TikTok, que usted es más joven que yo, entonces probablemente sí lo entiende, para mí ha sido un reto enorme, tampoco me gusta tantísimo; pero esencialmente esas son las plataformas y creo que es la nueva realidad, le guste a uno o no, esa es la nueva realidad.

Todavía en Costa Rica, hay que reconocerlo, Facebook sigue siendo para conversación política la plataforma número uno, eso hay que reconocérselo; X, anteriormente Twitter, era como una élite, ya se volvió también una red bastante negativa, entonces ya dejó incluso de ser de esa élite, al menos en Costa Rica; pero las plataformas que están creciendo es TikTok y hay que aprovecharlo porque cada vez el consumo de información se está dando con más urgencia, con más inmediatez y esto se ha convertido, desde la caída del bipartidismo, pero la comunicación política no escapa al resto de la política, en un juego de demanda y no de oferta, y eso hay que entenderlo de cada vez más.

3. ¿Con qué frecuencia interactúa o utiliza la información generada por el Departamento de Prensa?

Todos los días, todos los días, pero también tengo que reconocer que, para no sobre venderme como usuario, que día de por medio; pero información de la Asamblea, de sus redes, las sesiones de Plenario casi que todos los días; las comisiones veo, no voy a decir que las veo todas porque tendría que estar sentado 24/7 viendo comisiones, pero si veo algunas; y en las piezas de comunicación que emite la Asamblea, digamos que las sigo bastantes; entonces de alguna u otra manera le diría que sí, casi que un consumidor diario de alguna información que genera la Asamblea Legislativa.

4. ¿Qué papel considera que cumple el Departamento de Prensa dentro del sistema democrático?

Esto es interesante porque los departamentos de prensa tienen que dejar de llamarse departamentos de prensa. Eso creo que, incluso, el nombre nos evoca una época que creo que está bastante superada.

Los departamentos anteriormente de prensa tienen que evolucionar a departamentos de comunicación estratégica. Yo he criticado mucho en otras instituciones donde la comunicación todavía se sigue basando en comunicados de prensa, que no es el caso de la Asamblea Legislativa; pero si usted ve muchas instituciones, uno lo que ve es el comunicado de prensa, o sea, eso literalmente es del siglo pasado.

Ya la gente no se comunica así, no consume información así. Entonces creo que el Departamento de Prensa -valga el juego de palabras- tiene un rol estratégico en este nuevo ecosistema de comunicación que pasa por tratar de adaptar a la institución a ese nuevo ecosistema, a esa nueva forma, pero sobre todo a la nueva demanda que hay de cómo consumir la información y creo que el Departamento de Prensa, de nuevo, hay que tacharle el prensa y tiene que ser de comunicación estratégica.

Para mi hay dos instituciones que están haciendo un esfuerzo de comunicación estratégico, le guste o no a la gente. Creo que uno es el Poder Ejecutivo y el otro es la Sala Constitucional. Yo creo que la Sala

Constitucional, no el Poder Judicial, pero la Sala Constitucional sí creo que ha hecho un esfuerzo de abrirse, de estar comunicando más seguidamente, de entender que sigue siendo válido que las sentencias tienen que hablar por sí solas jurídicamente; pero que para trasladarle esa explicación a la gente, tienen que hacerlo de una manera distinta y que tienen al menos un objetivo estratégico de cómo se quieren presentar y de cómo quieren comunicar.

Y creo que de Presidencia lo hemos visto, pero no creo necesariamente que la evolución sea porque entendemos que ya no podemos tener un departamento de prensa tradicional. Tal vez en la Sala Constitucional es donde yo sí veo que lo han hecho con más claridad y en Presidencia creo que de alguna manera también. Le guste a uno o no lo que resulte, pero me parece que ahí sí lo han entendido.

Tema 2: Alcance

1. Desde su experiencia, ¿qué tan amplio considera el alcance de los mensajes emitidos por el Departamento de Prensa?

No creo que necesariamente sea muy muy grande, pero tampoco creo que sea por culpa del Departamento de Prensa. Es que vuelvo a lo mismo, en esa reformulación estratégica que tiene que hacer la Asamblea, hay que ser justo con el Departamento de Prensa o de Comunicación de la Asamblea, de que su cliente interno y su cliente externo es muy particular y esa demanda de la que yo hablo también es muy particular.

Y ahí sí, por más alcance que se trate de tener, entendiendo que el Departamento de Prensa o Comunicación de la Asamblea es un ente institucional, con características institucionales y la gente vuelve a ver a la Asamblea tristemente con más intención de conflicto, de ver el show político; entonces tener esa pieza de comunicación institucional que puede producir el Departamento de Prensa de la Asamblea versus dos videos que emitan dos diputaciones sobre el pleito del día, el Departamento de Prensa de la Asamblea queda un poquito por detrás.

Pero dicho eso, creo que todo esto es una construcción. Siempre que uno vaya construyendo la audiencia, vaya construyendo los canales, tenga claro a qué público le va a ir generando un nicho que sí está interesado no en el conflicto y yo todavía creo que tal vez no sean los que más consumen política, pero lo hay y que tal vez es el que ve la política desde un punto de vista más constructivo también.

3. ¿Qué medios o canales considera más utilizados para su difusión?

¿Por la Asamblea o por terceros? Ambos. Creo que el tema de la Asamblea está tanto por la Asamblea como por terceros en redes sociales y dentro de las redes sociales, creo que Youtube está adquiriendo una relevancia muy importante y lo creo porque ahí está también, en la Asamblea Legislativa, el centro de lo que la gente tal vez sigue, que son las comisiones. Yo consumo eso sí mucho.

Puedo decir también la réplica que hacen en Facebook, pero en Facebook lo que encuentro es que -y esto no lo tengo tan claro cómo salvarlo- y si es una crítica salvable tampoco, entonces estoy siendo un poco responsable en hacer una especie de crítica sin dar la solución; pero hay tantas referencias a transmisiones en el Facebook, eso es lo que me ha parecido, transmisión de comisión, transmisión de comisión, que a veces las noticias, las piezas de noticia se pierden entre tanto posteo de transmisiones en vivo y de nuevo vuelvo a algo que dije y esto lo he aprendido ahora en TikTok tristemente; pero todo tiene uno que explicarlo en menos de un minuto. Si uno no lo explica en menos de un minuto, perdió la atención y perdió el alcance y perdió todo.

4. ¿Existen públicos que quedan fuera de este alcance? ¿Cuáles?

Costa Rica tiene una penetración de internet que es altísima, los públicos que quedan por afuera y aquí hay una responsabilidad compartida, que yo tampoco le puedo endosar únicamente a las instituciones o a la Asamblea en este caso es porque hay gente que no le interesa la noticia política, porque información hay de sobra, como digo en el Portal, en Facebook, en YouTube, en el resto de las redes, acceso hay y acceso fácil, gratis, es tener esto nada más; entonces quien quiere informarse está ahí.

Puede quedar entonces la mayoría de la gente fuera o auto excluyéndose por interés y podría haber algún porcentaje de la población que tal vez no en la comunicación en redes sociales, que se pueda sentir excluida o que quede excluida porque, por ejemplo, el Portal sea no tan amigable, eso podría ser; pero yo no diría que hay un defecto estructural que haga que la Asamblea en su comunicación esté excluyendo a nadie, eso me parece que podría uno discutir y se vale, si alguien llega en ese podría ser más amigable el Portal, podría postear con más frecuencia cosas más cortas, todo eso es una discusión que son discusiones válidas; pero no que causen una exclusión de principio por sí misma.

5. ¿Cómo evalúa la visibilidad de estos mensajes en comparación con otras fuentes informativas?

Ahí sí creo que a la Asamblea le falta, ahí sí podría decir uno que le falta un poquito de modernidad en la pieza, pero ya eso tiene que ver con ejecución de que sean mensajes más cortos; que sea menos formato, que lo he visto a veces de entrevista tradicional a los diputados, vamos a entrevistar al diputado fulano de tal y es una entrevista muy tradicional. Yo sí creo que ahí podría tener una tarea importante de ver cómo

logra refrescar un poquito la ejecución de sus piezas, para que ahí sí logre un mayor alcance. No es fácil porque ojalá gente como usted que es más joven, pero uno entiende que en las instituciones públicas el cambio no es tan sencillo; es más lento definitivamente.

6. Durante el segundo periodo de sesiones ordinarias (2025-2026), ¿ha notado cambios en el alcance de estos mensajes?

Sí porque creo que la gente está más atenta a una Asamblea diferente y hay una expectativa diferente para ambos lados: oficialismo y oposición, porque la gente espera que el oficialismo ahora con 31 diputados logre más cosas, pero también del lado de la oposición esperan una oposición un poquito distinta; entonces yo sí creo que hay una atención mayor sobre lo que pueda estar haciendo o no la Asamblea en general.

Tema 3: Claridad

1. ¿Cómo evalúa la claridad de los mensajes emitidos por el Departamento de Prensa?

Ahí sí creo que puede hacerse un mayor trabajo. ¿Por qué lo digo? Porque todavía los políticos siguen hablando como políticos y la Asamblea, al final de cuentas, queda atrapada en esa misma lógica y en el momento actual de comunicación que estamos, en el contexto actual, si hay algo que a mí me queda claro, incluso por mis experiencias personales, es que la gente está buscando un lenguaje además de más rápido, una dinámica más rápida de comunicación.

Si en un lenguaje más claro, ya los discursos políticos tradicionales desde las palabras hasta la estructura - hasta como dije, la longitud tiene que revisarse- y ahí sí creo que todavía la Asamblea responde mucho a un lenguaje de la época del bipartidismo -por decirlo- y no de una época actual, donde lo que tenemos es un padrón dominado por millennials y generación zeta que se comunican muy distinto a lo que era la generación x y los baby boomers.

2. ¿Considera que el lenguaje utilizado es accesible para la ciudadanía en general?

No, pero creo que en este caso de lo que estoy diciendo una va en función de la otra, creo que el lenguaje... pero la gente está tan poco interesada a veces en estos temas que ha dejado de estudiar estos temas, entonces el lenguaje que manejan y los conceptos que manejan hace que el lenguaje tradicional le dé poca claridad a los mensajes; entonces ahí hay como una simbiosis extraña entre lenguaje accesible y claridad, que no se están ayudando mutuamente.

3. ¿Los mensajes logran explicar adecuadamente los procesos legislativos?

En algunos casos sí, lo que pasa es que es complicado decir esto porque primero no es un tema fácil de explicar, incluso para los que estamos en el día a día, lo estudiamos, yo me considero una persona razonablemente informada y razonablemente estudio el tema; pero, incluso, para una persona que se informa razonablemente y estudia razonablemente, a veces no es tan sencillo el procedimiento legislativo y algunos amigos me matan por lo que voy a decir porque en una democracia el procedimiento legislativo por diseño es complicado, porque así tiene que ser. Si fuera tan sencillo y claro, alguna gente me mata cuando me oye decir esto, pero es una realidad; entonces creo que no en todos los casos.

Y ahí lo que me salta reflexionando es que no hemos construido una educación sobre procedimiento y proceso parlamentario de largo alcance, se explican los procedimientos muy sobre la marcha cuando hay algo; entonces me voy a ir a la urgencia, levantamiento de inmunidad; entonces se sale a explicar el procedimiento que hay en el caso de levantamiento de inmunidad, elección de magistrados suplentes; entonces el proceso es por la urgencia del momento, pero no viene un proceso de construcción educativo formativo para que la gente entienda el procedimiento parlamentario, entonces se hace el esfuerzo en el pico y ya después se deja, se hace el esfuerzo en el pico.

4. ¿Qué elementos facilitan la comprensión de estos mensajes?

Cuando planteaste la pregunta, me planteaste un reto interesante, que aquí lo anoté -conforme lo decías- que te dijera un solo concepto y eso es un reto que no es fácil y voy a decirte algo y, voy a elaborar sobre ese concepto. Cuando hablo de claridad, no sólo me refiero a usar palabras sencillas, claridad es que podamos presentar una idea de forma que la gente la entienda rápido y correctamente y con el menor esfuerzo posible; entonces para mi claridad te engloba estructura, simplicidad y orden lógico.

Pero cuando digo eso, presentarlo de manera que la gente lo entienda rápido, correctamente y sin mucho esfuerzo, primero saber qué es lo importante porque hay que entender muy bien qué es lo esencial y qué es lo accesorio cuando uno comunica y tiene que tener un mensaje principal. Segundo, esa claridad está muy amarrada a que puedas organizar las ideas en un orden lógico, que sea progresivo, que cada idea te conduzca a la siguiente, que sea consecuente, que pueda entender que hay una progresividad; y aquí entra, yo diría que el tercero, es una forma comprensible, que tenga un lenguaje adecuado y frases muy directas.

Entonces, por eso muchas veces el mensaje, no es que el mensaje sea demasiado técnico; pero el problema es que no tienes una estructura que permita al receptor entender qué es lo que es importante, cómo se conecta y qué conclusión debe sacar. Claridad es cómo podemos transformar algo muy complejo en algo comprensible sin que se pierda precisión y eso creo que es el elemento esencial.

5. ¿Ha encontrado casos donde la información resulte confusa o ambigua?

Casi todos los días, en política todos los días porque creo que hay un problema de arranque que la política sigue siendo conceptualizada -como dije antes- como un juego de oferta y no de demanda; entonces la comunicación queda muy amarrada de eso.

Lo que para ellos es importante, no lo que para la gente es importante y cuando ni siquiera es relevante la idea y eso es un concepto muy potente. Si ni siquiera es relevante, la gente ni le va a interesar; pero además eso conlleva que cuando la gente busca comunicar... Lo que para mi es importante y eso acaba muchas veces en un viaje de ego, donde la gente lo que quiere es demostrar lo mucho que sabe y no lo que puede enseñarle o transmitirle a quienes lo escuchan y eso, por lo general, hace que sean discursos llenos de palabras de domingo.

A mi esto me recuerda mucho algo. Yo amo la política, tengo unos 10 o 12 años de estar muy vinculado a la política partidaria, ya los últimos dos años he estado un poco más alejado; pero esto me recuerda mucho a un problema muy grande que tiene el político y no solamente tradicional, uno lo ve ahora con cualquier político. Siguen creyendo que ellos son los actores principales y son el centro de atención. Si uno no entiende que esto se convirtió, desde la caída del bipartismo, en un juego de demanda, no va a comunicar eficazmente.

6. ¿Cómo compara esta claridad con la de otras instituciones públicas?

Creo que la de la Asamblea probablemente es menor, pero es que la Asamblea es la hoguera de las pasiones políticas por excelencia, entonces muchas veces -reitero- esa comunicación institucional por más clara que se quiera hacer, se queda perdida entre el pleito político de turno.

Si me pusiera a evaluar la comunicación institucional de la Asamblea en un examen de laboratorio, le quitáramos los pleitos de los políticos -vuelvo a lo mismo- creo que a la Asamblea sí le falta modernizar su lenguaje y hacer el mensaje más sencillo y -vuelvo a lo mismo- que tenga una estructura que le permita al receptor entender qué es lo importante de lo que se está comunicando y porque es relevante para él.

Hasta el logo de la Asamblea Legislativa en redes, es un logo que lo pude haber diseñado yo en Paint, hasta eso comunica y si usted ve ese logo en redes, que creo que es el mismo del canal de YouTube, está bastante desfasado y la gente cree que no, que no es importante. Me van a decir: “el logo no”, pero todo comunica.

Tema 4: Barreras comunicativas

1. ¿Qué barreras identifica en la comunicación del Departamento de Prensa?

Primero, creo que hay exceso de información: demasiados proyectos, mociones, dictámenes, informes, debates, sesiones de plenario, sesiones de comisiones; o sea, la cantidad de cosas que ocurren en un solo día en la Asamblea, para identificar qué puede ser lo relevante no es una tarea tan fácil.

Un segundo problema, que es aparte de excesiva, está fragmentado porque se genera entre comisiones, expedientes, fracciones y diputados y yo creo que esa es otra barrera, exceso de fragmentación.

Falta de contexto. Yo creo que muchas veces se informa que ocurrió y esto tal vez no sea necesariamente algo que sea salvable para el Departamento de Prensa como tal porque tiene que ser institucional; pero no siempre se explica por qué ocurrió, cuáles eran las alternativas, cuáles podían ser las consecuencias.

Otra es la intermediación mediática porque el Departamento de Prensa -estoy pensando- puede hacer un proceso totalmente correcto, impecable; pero mucha de la actividad legislativa acaba conociéndose por medios o redes sociales, donde la interpretación puede ser distinta o igualmente se puede sobre simplificar o enfocarse en el conflicto.

Y diría que también -lo mencionamos- hay un desconocimiento del procedimiento parlamentario, entonces muchas veces y esto me ha pasado ahora con la elección de los magistrados suplentes y algunas leyes, la gente no sabe conceptos como primer debate, segundo debate, mociones de fondo, consultas facultativas, comisiones especiales, de como uno las maneja. Siempre uno cree que son intuitivos para todo mundo y no, entonces ahí volvemos a caer en el tema también del lenguaje técnico y jurídico.

Y creo que lo otro, que no vamos a negar que en el contexto político en que estamos es una limitante, es la polarización y los sesgos previos que tenemos de la gente. Las personas van a interpretar la información según sus posiciones políticas y eso puede dificultar una comprensión compartida de la información, que es lo que el Departamento de Prensa debería tener como meta; entonces sí hay barreras que les dificultan comunicativamente la labor.

2. ¿Existen barreras de tipo técnico, lingüístico, político o institucional? ¿Cuáles?

Ya te hago más bien el puente con eso que te dije porque creo que la Asamblea es el órgano político por definición; entonces en lo último que dije, hay dos que se me ocurren: primero, lo que te dije, la Asamblea

no actúa al vacío y mucho menos el Departamento de Comunicación; entonces estamos en un momento de polarización de sesgos previos muy marcados, donde todo se interpreta.

Hay ambigüedad política porque hay -cómo ponerlo de manera bonita- hay incentivos para el espectáculo, la confrontación, se venden en cálculos electorales de corto plazo; discursos que están también -que esto se ha incrementado con la evolución misma que hablamos de ecosistema de medios- hay mucho discurso que sale de la Asamblea que está más diseñado para las redes sociales y queda uno víctima del algoritmo y yo también te diría que no podemos dejarlo pasar, tal vez es una generalización injusta y yo creo que es injusta; pero hay una desconfianza ciudadana hacia los partidos, hacia los diputados y hacia la institución, que de alguna manera yo lo voy a poner distinto, es justa en alguna parte y es injusta en otra, como todo en la vida; entonces yo te diría que aparte de todas estas barreras que hablamos, yo sí creo que hay una dificultad que no es sólo por barreras comunicativas porque hay un contexto político que tiene una incidencia directa.

3. ¿Cómo afectan estas barreras la transparencia pública?

Esto es como para otra tesis. En un ambiente de tanta desconfianza hacia lo político, definitivamente afecta mucho porque hasta hasta un esfuerzo sano de comunicación tiene lecturas cruzadas y el verdad y como estamos en un momento de tribalidad una política tribal de los de aquí contra los de allá de los malos contra los buenos hasta un esfuerzo institucional de quedar en el centro hay grupos que lo interpretan o a favor o en contra y que y que ojo lo que te voy a decir no son los grupos más grandes eso yo lo puedo sustentar con números pero la realidad es que son los grupos a los que el algoritmo premia el algoritmo no premia a que vos y yo tengamos una conversación educada donde digamos jorge bueno no leí tus puntos y estamos de acuerdo en 10 y sólo en dos y qué bueno eso es un avance eso eso el algoritmo no lo premia lo que premia es lo que te digan estos dos grupos que los haces sentirse como los más grandes y entonces y si yo siempre tengo tengo un vídeo que tengo que publicar no lo he terminado porque no he terminado las ideas que quiero decir pero una de las ideas que tengo garabateadas es si usted quiere contribuir en política y en democracia no se convierta en empleado del algoritmo no se ha empleado del algoritmo trata de pero pero no es fácil no es fácil y tiktok para mí jorge es el peor desconocía eso lo estoy anotando por aquí que me llama mucho la atención este concepto pues hoy hablo más a no se puede mandar te puedo mandar de eso porque ese es el uno de los problemas democráticos que tenemos es cómo funcionan los algoritmos en redes porque te te potencian lo negativo

4. ¿Considera que hay sesgos, omisiones o limitaciones en los mensajes?

Creo que sí porque muchas veces han dependido de quién esté controlando el Directorio; entonces sí creo que muchas veces, no en todas, yo no puedo decir que -y subrayo muchas veces- no en todas porque si me

voy a la Asamblea pasada, creo que todos los diputados tuvieron sus espacios. Podíamos decir que había algunos que tenían más que otros y eso es parte de la política, tampoco vamos a jugar aquí de un puritanismo absoluto. Uno entiende cómo funcionan estas cosas, no deberían funcionar así, pero así funcionan en la realidad y se entiende bien.

5. ¿Qué dificultades enfrentan los periodistas o analistas al interpretar estos contenidos?

Yo no te diría que haya una dificultad de interpretar los contenidos, siempre y cuando no sea estudioso, el problema es que la gente se va volviendo cada vez más perezosa. Eso también es culpa de estos aparatos porque ahora como ChatGPT es la salvada de todo el mundo, hasta de psicólogo. Yo soy un early adopter de tecnología y con inteligencia artificial vengo trabajando desde hace rato y siempre le digo a la gente: “es una herramienta maravillosa, pero acuérdesse que alucina”.

En algunas de las charlas que he dado, los he probado y tengo ejemplos que yo he hecho a propósito y le digo que me explique y me pone mal los artículos de la Constitución Política. Vos que lo has usado y yo que lo he usado, uno tiene el cuidado de que lo usa como una herramienta a veces para ciertas cosas; pero no lo toma como verdad absoluta, la gente se lo toma como verdad absoluta.

6. ¿Qué rol juega el contexto político en estas barreras?

Es crucial. Como lo hablamos, el contexto político condiciona mucho la efectividad de los mensajes, condiciona hasta sin querer la claridad de los mensajes y te condiciona hasta la dinámica interna que puede ser la materia prima de la construcción de los mensajes; entonces en un contexto -voy a ponerlo así- en un contexto muy polarizado, un esfuerzo institucional de una comunicación más pausada de reconstrucción de imagen por ejemplo de la Asamblea Legislativa, le cortan las piernas así; pero de arranque, el contexto político es un factor innegablemente de impacto en todo esto de la estrategia.

Tema 5: Propuestas de mejora

1. ¿Qué cambios propondría para mejorar el alcance de los mensajes?

Vamos a ver, me está poniendo usted a pensar hoy. Creo que definitivamente tiene que darse un uso más estratégico de las redes y ahora que lo decís en TikTok, eso implica que uno tiene que generar contenido adaptado a distintas audiencias porque cada red tiene audiencia, ya no son públicos, son audiencias; entonces eso es uso estratégico de las redes, pero con contenido adaptado a distintos públicos.

Diría que productos audiovisuales más breves -lo digo yo como usuario- y podría, incluso... lo que pasa es que todos estos recursos, tampoco es que hay una apuesta estratégica; por eso deberían existir canales específicos para jóvenes, para la academia y yo creo que el esfuerzo, por lo menos inicial, sería usar más estratégicamente las redes sociales, entendiendo que el contenido para cada audiencia debe ser distinto y esto, en lo personal, a mi me ha costado mucho, a mi me encanta escribir y entender que la gente no lee lo que uno escribe, para mi ha sido un golpe al ego enorme.

2. ¿Cómo podría mejorarse la claridad de la comunicación?

Lenguaje sencillo primero y te daría un recurso, que creo que la Asamblea ha explotado poco, infografías. Es más sencillo explicar un procedimiento con una infografía, que sea una paginita, eso es más potente que poner a alguien a que te explique en 3-5 minutos el mismo procedimiento y doy el ejemplo de que para mi lo hacen maravillosamente, ameliarrueda.com. Las infografías de ameliarrueda.com, que eso ha sido como un sello de ellos, a mi me parece que es un trabajo fabuloso el que han hecho eso.

3. ¿Qué acciones ayudarían a reducir las barreras comunicativas?

Plataformas más amigables, creo que eso es lo primero. Como te digo, uno va al Portal, uno va a la misma página de Facebook y buscar cosas no es tan sencillo; entonces creo que eso tiene que partir esas barreras, un esfuerzo interno de mejorar el acceso y yo creo que mejorar el acceso es que la información, y no hablo sólo del Portal -para que no se me malinterprete- puede ser hasta la información de las comunicaciones de las comisiones. Por ejemplo, de una comisión, tiene que permitir al usuario que sea más fácil de encontrar y esto amarrado también a lo que dije de piezas de comunicación, un poquito más cortas, que pueda decir: “se discutió en tal comisión tal cosa o se aprobó en dos minutos, se encuentra el proyecto en tal lugar o cosas así”, todo lo que tenga que ver con que la información sea más fácil de encontrar.

4. ¿Cuáles buenas prácticas deberían implementarse?

Lo primero que tengo que decir es que qué buena pregunta, este ha sido un ejercicio que te agradezco porque ha sido muy bueno, la verdad te lo digo.

Creo que cosas tan sencillas que yo no encuentro en la página de la Asamblea, por ejemplo, un resumen en lenguaje sencillo de un proyecto que uno acceda. Por ejemplo -te vas a sorprender- pero lo hace Delfino. Si uno entra a la Asamblea y tiene el título de tal proyecto, no hay una plataforma que uno pueda decir: “el proyecto pretende tal cosa”. Yo creo que eso perfectamente se puede hacer con inteligencia artificial.

Creo que podrían darse también transmisiones previas con explicaciones, lo que pasa es que se hace pegado al Plenario. Si se va a discutir magistrados suplentes mañana, debería una transmisión explicar cuál es el procedimiento que se va a votar, cómo se va a votar y sin meterse en mucho.

Y creo que si me preguntaras una orientación general, estas buenas prácticas deberían ir a comunicar mejor, a facilitar el acceso y rendir cuentas de manera más clara, como lo de las mociones y aunque la comunicación de la Asamblea podrá uno decir: “el Portal es más o menos amigable”, eso yo puedo entender críticas. Puede faltar más transparencia, eso es otra cosa, pero transparencia hay.

Anexo 4. Entrevista a profundidad a Grettel Umaña Vargas

Entrevista a profundidad

Fecha: 23/06/2026

Nombre del Entrevistador: Jorge Alberto Carvajal Rojas

Nombre del Entrevistado: Grettel Umaña Vargas

Institución, Empresa o Comunidad: Asamblea Legislativa

Objetivo general del estudio:

Analizar las estrategias de comunicación institucional del Departamento de Prensa de la Asamblea Legislativa como herramienta de transparencia pública, durante el segundo periodo de sesiones ordinarias de la legislatura 2025-2026.

Introducción: Estimado(a) Grettel Umaña Vargas, la presente entrevista tiene como propósito explorar con mayor detalle las percepciones sobre el alcance, la claridad de los mensajes y las posibles barreras comunicativas de las publicaciones del Departamento de Prensa. La duración de la misma será aproximadamente de 60 minutos. Le agradecemos de antemano su participación.

Tema 1: Apertura y contexto

1. ¿Cómo describiría, en general, la comunicación institucional de la Asamblea Legislativa?

Bueno, varias cosas. Yo entiendo, digamos, la parte metodológica que vos hayas escogido de ese periodo de tiempo, nada más que a diferencia de la comunicación que pueden hacer las fracciones, la comunicación de la Asamblea es igualitaria, ya sea que esté en periodos de sesiones ordinarias o en periodos de sesiones extraordinarias, ahí no cambia nada, porque igual, digamos, se siguen haciendo todas las informaciones, tanto interna como externamente, independientemente, digamos, del periodo legislativo en el que se encuentra.

Esto lo digo porque si estuvieras haciendo una tesis sobre la validación de la comunicación que hacen las fracciones, ahí sí porque una cosa es el periodo ordinario donde son ellos, los diputados, los que manejan la agenda y otro el extraordinario, que es donde es el Poder Ejecutivo. Entonces, haciendo esta aclaración, lo que te puedo decir es que, bueno, comunicación en la Asamblea hacemos muchos porque a diferencia de

otras instituciones, aquí pululan, digamos, personas, entidades y oficinas que realizan comunicación en la Asamblea.

Eso a veces es una cosa a favor y a veces una cosa en contra. Desde el punto de vista de nuestra oficina, de nuestro departamento y específicamente del área que yo coordino, nos corresponde de una manera transparente darle a conocer a la ciudadanía de manera directa, a través de las redes sociales y nuestros propios canales y a través de los medios de comunicación, la información lo más veraz, objetiva y transparente posible, sobre todo lo que acontece en la Asamblea. Valga decir que la Asamblea Legislativa es el órgano político por excelencia en la Constitución de Costa Rica y es el único poder 100% transparente.

¿Qué quiero decir con esto? Que nosotros, a nivel de prensa, le remitimos a la prensa notas que resumen, digamos, la actividad legislativa; pero también le permitimos a la ciudadanía que viva en vivo y a todo color todo lo que ocurre ahí: desde una conferencia de prensa pasando por un Congreso, por un evento, hasta todas y cada una de las comisiones, de las más de 40 comisiones especiales que hay en el Congreso, así como el plenario legislativo. Con esto lo que quiero decir es que nosotros damos, digamos, la versión que a nuestro juicio resume, desde el punto de vista objetivo, lo que ocurrió; pero también le permitimos a la gente verlo sin filtros. Entonces tenemos, digamos, esas dos, digamos, principales fuentes de información.

La fuente directa que va sin censura, o sea, ve completamente la transmisión, tanto en radio como en televisión, y la que ya nosotros le procesamos. Entonces nosotros se la procesamos básicamente a través de notas de televisión, notas de radio y lo que se hace a nivel de redes sociales. Esos, todos esos componentes constituyen la comunicación que se hace hacia afuera, que es la comunicación oficial, institucional, digamos, de consulta objetiva, digamos, que puede hacer la ciudadanía y los medios de comunicación.

Aparte, también hacemos comunicación interna. Pero, adicional a esto, lo que sí es importante es que la comunicación no sólo viene de nuestra oficina, sino que las fracciones, y más aún los diputados en particular, también tienen sus propias formas de comunicar. Entonces a veces ahí, digamos, hay una riqueza en cuanto a la pluralidad de posiciones, que me parece que es algo correcto para que la ciudadanía, al final, escoja o entienda de mejor manera el panorama de una noticia en particular o no.

2. ¿Qué papel considera que cumple el Departamento de Prensa dentro del sistema democrático?

Yo creo que es fundamental, que es fundamental porque, a ver, siendo la Asamblea Legislativa el primer poder de la República, siendo el único poder que es 100% transparente, es sumamente importante que todas las estructuras dentro de ese poder que se llama Asamblea Legislativa estén coordinados bajo esos mismos

principios de igualdad, de transparencia, de honestidad, de imparcialidad, que es un llamado para, digamos, fortalecer de esa manera el régimen democrático que se sustenta en tres poderes de la república.

Entonces, dentro de ese esquema, la información en general, no sólo lo que hace el Departamento de Prensa, pero en general la comunicación y la información que emana de la Asamblea Legislativa es sumamente importante. ¿Por qué? Porque genera caso contrario, digamos, si nosotros emitimos información que no sea correcta o que sea parcialmente verdadera o que oculte algún lado de la historia, el resultado al final podría ser nefasto desde el punto de vista democrático porque entonces induciríamos a error a la población, que ya de por sí tiene una imagen negativa acerca del trabajo en el Congreso.

Tema 2: Alcance

1. Desde su experiencia, ¿qué tan amplio considera el alcance de los mensajes emitidos por el Departamento de Prensa?

Mira, es difícil de medir por varias razones. Uno, hasta que aparecieron las redes sociales, que tienen instrumentos internos gratuitos para poder hacer medición, podríamos hablar de un alcance de esas informaciones; pero desde el punto de vista de redes, o sea, simplemente lo que se emite a través de redes, yo sí te puedo decir que el alcance ha crecido de manera exponencial y muy importante en los últimos tres años.

Pero lamentablemente no tenemos una manera de medir el alcance de las informaciones generales, o sea, lo que se hace a través de televisión o lo que se hace a través de radio porque nosotros no somos un canal per se, somos un canal virtual y lo que hacemos es que muchas de las empresas cableras retransmiten nuestra señal; pero esas empresas cableras no tienen una medición interna de cada uno de los canales, o sea, no saben cuánta gente se pega al canal de la Asamblea, cuánta gente se pega a Canal 7; entonces desde ese punto de vista, no hay cómo objetivamente medir el alcance de esas notas.

Sin embargo, podemos tener, digamos, una noción, como te digo, de las redes, es muy importante una valoración muy importante, pero además lo vemos, digamos, reflejado en los medios de comunicación, ¿verdad?, cuando algunas de las informaciones nuestras salen reflejadas en esos diferentes medios, que es uno de los tantos públicos que tenemos nosotros a nivel de departamento; pero decirte cuál es el alcance no podría decirte.

Nosotros hacemos un esfuerzo y mantenemos en una red directa de informantes, digamos, a más de 250 personas, que representan a 250 medios de alguna manera, sean medios locales, rurales, medios nacionales, medios internacionales, gente que hace blogs, comunicadores en general, eso sí, ¿verdad?, pero cuánto de ese mensaje le llega a la población, lamentablemente no lo sabemos.

Hemos insistido ante la administración de la Asamblea de la importancia de mandar a hacer un estudio que es oneroso, pero que nos permitiría saber dónde estamos parados y cuáles son nuestros, nuestras falencias, digamos, en ese sentido. Una vez al año nosotros hacemos una encuesta de satisfacción, tanto a nivel de redes como a nivel de periodistas, pero eso apenas es una pincelada del alcance de las informaciones que podríamos tener.

Sin embargo, es curioso, porque cuando en ocasiones la señal de radio o la señal de televisión falla por alguna razón, la central de la Asamblea se colapsa de la gente que llama pidiendo el servicio o pidiendo explicaciones de por qué ese servicio no se está dando, lo cual implica, digamos, o nos da una sensación de que el mensaje está llegando.

2. ¿A qué tipos de públicos cree que llegan efectivamente estos mensajes?

Ya estamos hablando que una cosa es el alcance y otra cosa es a qué públicos están llegando. A ver, en nuestra pretensión, la idea es llegar a medios de comunicación, a líderes de opinión; cuando digo líderes de opinión no es solamente gente que está en medios de comunicación, sino cámaras de empresarios, cámaras de sindicatos, asociaciones solidaristas, cooperativas, grupos en general, grupos de la sociedad civil.

Ese es como nuestro público primario, digamos. ¿Por qué? Porque ese a su vez nos replica con un montón de gente, ¿verdad? Claramente la población nacional, la población nacional a la que queremos llegarle con un mensaje sin intermediarios. O sea, no a través de los medios de comunicación, sino de manera directa. ¿Con esto que te estoy contando? Que son las transmisiones de televisión, que son 24 horas al día, y las de radio, que son 12 horas al día.

Más las redes que se están constantemente moviendo y, por supuesto, en el momento que se quiera se va a conocer el asunto. Pero básicamente esos serían como los tres públicos principales que tendríamos nosotros como población, esto a nivel de comunicación externa.

¿Podríamos atrevernos a pensar de que, efectivamente, tal vez la información no está llegando al mayor alcance posible?

A ver, vamos a ver, ahí tenemos un gran reto de dos perspectivas. Un reto y es que a la gente no le gusta la política y que, particularmente, todo lo que se emita proveniente de la Asamblea Legislativa tiene un valor negativo.

Nosotros estamos con un nivel de desprecio, digamos, a nivel de la gente de la actividad legislativa muy grande. Entonces eso es algo con la que uno tiene que luchar. ¿Por qué? Porque la noticia buena, la noticia pura es a la que menos se vende.

3. ¿Qué medios o canales considera más utilizados para su difusión?

Básicamente televisión, o sea, lo que son las transmisiones, las redes, sin lugar a dudas, sin lugar a dudas. Y tal vez la radio, digamos, en ese orden de medios que en este momento son muy importantes.

O sea, las transmisiones en vivo que están teniendo mucha importancia, las transmisiones que se hacen por televisión, la parte de redes y la parte de radio.

4. ¿Existen públicos que quedan fuera de este alcance? ¿Cuáles?

Yo siento que sí, porque hay gente que no tiene acceso a los medios tradicionales. Digamos, nosotros como te digo, no estamos en señal abierta. La única señal abierta es la radio, que yo sé que tiene mucho alcance, pero hay menos personas que escuchan radio. Son personas, digamos, de mayor edad.

Pero tenemos una limitante en que nuestra señal no es abierta, por lo tanto, está en cableras y no estamos en todas las cableras todavía, pero además no todo el mundo tiene acceso a esas cableras. Entonces yo te podría decir que nuestro alcance no es universal en virtud de esa limitante que tenemos. Como te digo, eso lo podríamos subsanar con una radio, que ahí sí es abierta a través de la radio nacional 101.5 FM, donde cualquiera que tenga un transmisor lo puede sintonizar.

Pero digamos que sí estaría quedando por fuera la gente que no tenga acceso a cable, donde no esté la señal de la Asamblea Legislativa o a internet, que puedan obtener a través de nuestros canales de YouTube las diferentes transmisiones. Eso habría que preguntarle a la gente en cuanto al alcance de la gente con acceso a medios electrónicos, a internet, para poder tener, digamos, certeza de eso. Pero sí, sí, así te lo podría responder que son esas personas las que estarían quedando fuera.

5. ¿Cómo evalúa la visibilidad de estos mensajes en comparación con otras fuentes informativas?

Eso es lo que no podemos hacer, lamentablemente, sólo se puede hacer lo de redes porque en redes nosotros no tenemos... Una cosa importante es que el departamento como tal no tiene un presupuesto para publicidad, ni un presupuesto para poder hacer ese tipo de métricas. Entonces lo único que nosotros logramos hacer es lo que las redes, desde el punto de vista gratuito, nos permitan hacer. Entonces estas mediciones de alcance, impacto, de notas, de qué sé yo, verdad, que son métricas gratuitas que dan las propias redes sociales.

Esa es la única medición que yo... a la que podríamos tener alcance porque yo no tengo ni la menor idea cuánta gente nos escucha a través de Radio Nacional, no tengo ni la menor idea cuánta gente nos escucha a nivel de televisión y por tanto no podría yo evaluar si el mensaje le está llegando o no o qué es lo que está entendiendo el mensaje. Como te digo, nosotros hacemos dos encuestas al año, a nivel de medios, de periodistas, a ver si ellos están recibiendo bien nuestro material y si les es útil en su transmisión. Y la encuesta que se hace a nivel de redes para los usuarios de redes, pero es la única información que tenemos y nada más estamos absolutamente ciegos, donde tampoco la Asamblea tiene un presupuesto que nos permita generar una encuesta de opinión.

¿Si ustedes por ejemplo pagaran publicidad o tuvieran acceso a otra serie de elementos dentro de las redes sociales, podrían tener alcance a otro tipo de métricas?

Totalmente, no sólo de métricas, sino que el hecho de que vos le metas publicidad a una nota, no es lo mismo a que te aparezca en los buscadores de Google, que aparezca en las redes de la Asamblea Legislativa, no es lo mismo a que no tengamos absolutamente nada y aparezcamos ahí en el lugar 253. Ese tipo de inconveniente presupuestario lo tenemos y nos impide crecer y nos impide tener un mapa real de cuál es el alcance del trabajo que estamos haciendo para ver si hay que hacer alguna variación de alguna manera.

Como te digo, la única métrica que tenemos ahorita es esa porque es gratuita, pero es limitada, es limitada porque no te da, digamos, mucha información que te daría si vos estuvieras pagando algo mejor.

6. Durante el segundo periodo de sesiones ordinarias (2025-2026), ¿ha notado cambios en el alcance de estos mensajes?

O sea, nosotros no cambiamos, no hay productos nuevos, o sea, no hay unos productos en un periodo y en otro no. Hacemos exactamente lo mismo.

¿Hasta dónde puedo medir? Porque habría que ver si a la gente le importa más cuando el gobierno es el que manda o a la gente le importa más cuando son los diputados los que mandan. Pero ahí no tengo cómo probar ninguna tesis en un lado o en el otro.

Tema 3: Claridad

1. ¿Cómo evalúa la claridad de los mensajes emitidos por el Departamento de Prensa?

Hacemos nuestro mayor esfuerzo, pero creo que todavía nos falta precisamente por esa carencia personal, de poder ser más profundos a la hora de hacer nuestro trabajo. Pero lamentablemente no tenemos personas muy calificadas desde el punto de vista profesional, digamos, en cada campo. Lo que pasa es que no tienen la posibilidad de estar en tanta cosa todos los días. Entonces, me parece que en términos generales está bien.

O sea, los mensajes son claros, cortos, concisos. Además de que, como nosotros tenemos acceso, digamos, a la parte primaria de la información, nosotros tenemos más rápido acceso a ciertos datos. Por ejemplo, los proyectos de ley, las mociones, eso lo tenemos nosotros más rápido que los medios. Entonces, nos da, digamos, una ventaja comparativa en el sentido de tener un poquito más de información.

Pero nosotros no tenemos demasiado tiempo para procesar toda esa información y poder hacer análisis, digamos, de los alcances de un proyecto de ley o de las repercusiones. Pero bueno, ahí vamos cada día tratando de crecer en el entendido de la gran responsabilidad que tenemos nosotros, porque somos la fuente oficial de la cual se emite la información verdadera, digamos, del Congreso; entonces tenemos que tener mucho cuidado con el tratamiento que hagamos esa información.

2. ¿Considera que el lenguaje utilizado es accesible para la ciudadanía en general?

Bueno, en eso hemos estado tratando de hacer un esfuerzo importante de parte de nosotros a la hora de la recolección de las notas para no caer en esas tentaciones de utilizar lenguaje muy legislativo. Digamos que el Congreso es un mundo, es un submundo, es un mundo y entonces lo medio entendemos y trabajamos ahí, pero no necesariamente la gente de afuera... Por eso te digo que adicional a la información que damos, nosotros estamos ahorita en una campaña haciendo un esfuerzo para tratar de formar a la población con ciertos conceptos, digamos, que son exclusivamente legislativos o procedimientos, exactamente qué es una moción 137. Eso no es otra cosa más que un cambio.

Entonces, la idea es transformar o sustituir, en lugar de decir mociones 137, decir que los diputados presentaron cambios al proyecto X, Z o Y. Luego, tener también cuidado porque a veces decimos se aprobó X proyecto en comisión, que técnicamente es cierto, pero resulta que la aprobación como tal para que haya eficacia jurídica es hasta que esté en el Plenario. Entonces, estamos tratando de que la gente entienda la

diferencia entre un dictamen y una ley, por ejemplo. Eso es una cosa que nosotros tratamos todos los días y ahí es donde más cometemos errores.

3. ¿Los mensajes logran explicar adecuadamente los procesos legislativos?

Lo estamos intentando, todavía no lo hemos logrado. Yo por lo menos le digo a los periodistas que tengo a cargo que siempre se pongan en los zapatos de una persona que no tiene estudios a la hora de que hagan esa nota, porque esa información le tiene que llegar no a un erudito, o sea, le tiene que llegar al erudito también, pero digamos que le tiene que llegar desde una persona del más bajo nivel escolar hasta la gente con mayor preparación. Y eso es una lucha de todos los días. Y eso pasa porque el que tiene que entender primero lo que pasó es el periodista, para poderlo reportar a la población de una manera sencilla y con un lenguaje sencillo.

Digamos, usted puede incluir términos legislativos en la nota, no importa, pero debe explicarlos porque no se debe dar por sentado que la gente lo sabe.

4. ¿Qué elementos facilitan la comprensión de estos mensajes?

Es un esfuerzo que nosotros les pedimos a ellos de que cuando ellos expresen o lo digan, tampoco caigan en la tentación de hacerlo de manera muy técnica desde el punto de vista legislativo, porque si no ahí pasa lo mismo.

De que si un diputado dice sí y aprobamos, nos dedicamos toda la sesión a ver más o menos 137, igual todo el mundo va a caer detrás del palo. Entonces tiene que ser un esfuerzo compartido desde que la fuente, digamos, nos diga la información lo más claro posible y nosotros que somos los que desmenuzamos esa información para ponerle en palabras sencillas a la ciudadanía.

5. ¿Ha encontrado casos donde la información resulte confusa o ambigua?

Todos los días. Todos los días y tenemos que corregir las llamadas de atención, lugares comunes, que es muy fácil caer en esa tentación de usar, que se usen, digamos, entradas que son los primeros párrafos de las notas, que se usen como las mismas.

Diputados aprobaron tal cosa, diputados aprobaron tal otra cosa. O sea, digamos, son como errores que se hacen de manera continua, que hacen que la información, digamos, no sea tan atractiva, que eso es otra cosa. Nosotros estamos compitiendo en este mundo con un montón de personas que están haciendo comunicación de la Asamblea Legislativa.

Entonces, siendo nosotros los institucionales y sin dejar de ser objetivos, tenemos que además ser creativos y tratar de presentar esas notas de una manera bonita, agradable a esa población para comprarla. Por ejemplo, los medios ahora son muy dados en redes a poner como sabía usted tal cosa o el portero tal. Hay una gran noticia en el Deportivo Saprissa y resulta que tenés que darle tres clics para llegar al enlace.

Nosotros no podemos hacerlo así porque sabemos que se nos va. Nosotros no tenemos un público cautivo como lo tiene un equipo de fútbol y nosotros tenemos que ir construyendo esa sociedad. Tenemos que dar de primero la información, lo que es. O sea, se murió fulano y después dar las causas. Directo.

El periodismo institucional, creo yo, que tiene que ser absolutamente directo, no jugar con esas trampas para que otros medios, otro tipo de mensajes, otros tipos de instituciones, tal vez les puede dar, digamos, rédito porque genera una intriga. Pero en el caso nuestro, no lo hacemos y creo que sería un error hacerlo.

6. ¿Cómo compara esta claridad con la de otras instituciones públicas?

En relación con el Poder Judicial, yo no lo podría comparar de manera directa porque ellos no son un poder abierto al 100%. Hasta hace un año, creo, recién, las sesiones de Corte Plena las tienen públicas, en el sentido de que los ciudadanos, cualquiera que quiera, pueda acceder de manera directa a eso.

Pero tenemos una grandísima diferencia, la Corte no informa de todo, la Corte es selectiva y ahí sí tenemos una grandísima diferencia. Los boletines de la Corte Suprema de Justicia están en chino. La Corte, por ejemplo, los comunicados de la Sala Cuarta son terribles porque nada más lo que hacen es decir arriba: el día viernes X de julio en la Sala falló tal cosa y ponen el por tanto y es exactamente el por tanto que redactó el abogado y a veces está en chino.

Entonces, yo creo que desde ese punto de vista, la Asamblea está muy, mucho, mucho, mucho, mucho mejor que las informaciones de la Corte. En general, la Corte Suprema de Justicia, porque ellos, no sé, tal vez por lo delicado de la materia judicial, que tiene que ver con personas y con impactos y con realidades de esas personas; entonces podría ser que esa sea la razón, pero yo siempre he criticado la labor que hacen los periodistas que trabajan en la Corte porque ponen en patuá las cosas y la gente no sabe. Digamos, en amparos y esas cosas, es terrible, es terrible.

Tema 4: Barreras comunicativas

1. ¿Qué barreras identifica en la comunicación del Departamento de Prensa?

La más importante, el acceso a las fuentes. Para que nosotros tengamos suficiente información sobre la nota, sobre X cosa que vayamos a hacer, necesitamos que tanto los funcionarios que laboran en la Asamblea Legislativa, en los departamentos, que pueden darnos ese tipo de información. Dígase Comisiones, dígase Servicios Parlamentarios, dígase Servicios Técnicos, que fundamentalmente son esos. Secretaría, también Secretaría del Directorio.

Y esa base, que es como el cerebro, digamos, de la parte legislativa, estamos jodidos. Entonces, cuando ahí hay circuitos, digamos, a nivel de comunicación, estamos jodidos porque nosotros no estamos teniendo acceso a esa información de primera mano.

Y la otra, que también a veces es una gran dificultad y la gente no tiene por qué saberlo o lo da por descontado, es la atención que podemos obtener del diputado. O sea, la gente dice ahí, ustedes bajan y no, no es así. O sea, nosotros no tenemos acceso 24-7 a los diputados. Y dependiendo de las políticas de comunicación internas que cada una de las fracciones fija con respecto al tratamiento de la información, todavía es peor.

Por ejemplo, en esta legislatura, nosotros como una fracción no podemos llegarle a los diputados de manera directa, sino que tenemos que hacerlo a través de un intermediario. Entonces, eso es terrible porque en comunicación el tiempo es oro y entonces eso es una limitante grave a la hora de acceder a esa información. Entonces, yo creería que son esas.

O sea, el principal problema es el acceso a las fuentes y las fuentes se dividen en estas dos. El diputado o sus asesores y estos cuatro departamentos que tienen que ver con el proceso de formación de la ley.

Entonces la gente para llegarle, digamos, a unas mociones sobre un determinado texto no es tan fácil, no es la participación nuestra en hacérselo más fácil y hacerse llegar; pero para eso necesitamos sí o sí de la cooperación de esos departamentos. Entonces, claro que se hace y todos los días se hace y por eso salen las cosas mejor; pero hay días en que se alinean los astros y por alguna razón alguien falla en esa cadena de información.

2. ¿Existen barreras de tipo técnico, lingüístico, político o institucional? ¿Cuáles?

Mira, bueno, varias cosas. Primero, una barrera de conocimiento, ¿verdad? A veces llega alguna gente a hacer algunas intervenciones a una comisión, por ejemplo, y de verdad, o sea, uno se queda, no sé, por

ejemplo, cuando hablan de algo tan técnico como el presupuesto. Eso no es cualquiera el que lo entiende; entonces nos cuesta, digamos, entender cierto tipo de temáticas.

Otra barrera es que lamentablemente o favorablemente nuestros jefes son los diputados y a veces tienen críticas de ellos sobre ciertos puntos, que un poco le damos a una nota. Entonces, en algunos casos, también tenemos una limitante de decir cosas y eso en función de lo que señala el diputado.

Y la otra, no, digamos, no una limitante, pero y la otra cosa es que nosotros ahí en la Asamblea, como te decía al principio, no estamos solos y todos los diputados, a través de sus fracciones, tienen sus departamentos de prensa. Entonces, en algunos casos ellos privilegian darle información a esa persona que tienen trabajando para ellos que a nosotros, lo institucional. ¿Por qué? Porque ellos le dan una visión exclusiva. A nosotros nos corresponde dar la visión general de todos los diputados o todos los grupos parlamentarios en relación con un tema.

En equipo técnico, a ver, en equipo material estamos bien. Donde estamos mal es en equipo humano y sobre todo en equipo técnico, sobre todo en postproducción. A nivel político, en algunos momentos el diputado no quiere hablar o pretende que nosotros demos en esa nota una versión, una visión exclusiva del área política de su fracción y esa no es nuestra función.

3. ¿Cómo afectan estas barreras la transparencia pública?

Intentamos que no, intentamos que no porque nosotros hacemos el esfuerzo de dar a conocer, pero claramente entre menos barreras haya, más información podemos dar y por lo tanto seremos más transparentes a la hora de transmitir la información. Pero, por ejemplo, si Comisiones a mí no me dan el texto actualizado de un proyecto, yo no puedo ser 100% transparente porque estoy diciendo apenas lo que pasó y lo que me dio se dijo el día que se dictaminó, pero no tengo la versión del texto actualizado sino hasta unos días después.

Entonces yo ahí soy medio transparente, no 100% transparente, pero es algo que no depende del departamento. Necesitamos esa cooperación de parte de los otros órganos, que eso ha mejorado mucho. Hace muchos años era terrible porque ellos, cada departamento, se creía un feudo y que la información era suya y querían guardarla. Habría un gran recelo a la hora de dar a conocer la información. Ahora eso ha cambiado bastante, pero es una lucha constante.

4. ¿Considera que hay sesgos, omisiones o limitaciones en los mensajes?

Sí, hay un sesgo humano porque en algunos casos no alcanzamos a entender todo o le dimos el enfoque equivocado porque puede ser que si no entendimos algo, lo transmitimos de manera errónea o que por razones ajenas a nuestro accionar no pudimos dar las versiones de todos, que a veces pasa. Es verdad que nosotros queremos dar la posición de todas las fracciones representadas, pero también tenemos un tiempo límite y no tenemos seis horas para esperar que el diputado nos atienda. Entonces ha habido notas que se van sin ese fairness de la contraparte porque esa persona no estuvo disponible en el momento en que tenía que estar.

5. ¿Qué dificultades enfrentan los periodistas o analistas al interpretar estos contenidos?

Las mismas que nosotros, el desconocimiento del proceso legislativo, desconocimiento del fondo de los temas. Un profesor mío decía que los periodistas tenemos que saber de todo y al final no sabemos nada porque estamos obligados a tener conocimientos amplios de materia fiscal hasta materia de espectáculos o deportes.

Nadie se especializa específicamente en eso. Entonces tenemos un mar de conocimientos, pero con muy poca profundidad. Entonces esa es la limitante, no solo nuestra, es una limitante a la que se enfrenta cualquiera que haga comunicación desde el Parlamento o cualquiera que pretenda hacer análisis político desde el Parlamento.

Si vos no tenés esa formación básica para conocer el proceso de formación de la ley, su diccionario, estamos jodidos. Por eso es que, digamos, estamos en esta cruzada de formación tratando de derribar una serie de mitos que hay sobre la Asamblea Legislativa que inducen en su mala percepción.

6. ¿Qué rol juega el contexto político en estas barreras?

Mucho porque, digamos, se puede utilizar desde el contexto político para joder, valga el término, a una determinada agrupación. La información es poder y si usted de alguna manera le cierra la llave a esa información, debilitas a esa persona.

Si vos no tenés los suficientes elementos informativos para poder hacer tu trabajo, ese trabajo no se hace y entonces generas un vacío de información que, al final, es llenado por cualquiera que tenga ahora acceso a un micrófono y diga 50.000 sandeces sin saber lo que está diciendo y resulta que esa información puede tener mucho más alcance que la que tiene la Asamblea; entonces el gran reto nuestro es estar como por encima del bien y del mal.

Poco complicado porque es el poder más político que existe. Entonces lleva intrínseca una intención y uno puede entender el juego político de los grupos. Lo importante es que nosotros como institución y como departamento de prensa no caigamos en ese juego político que tienen las fracciones. Para eso están las oficinas de prensa de las fracciones.

Nosotros no podemos alejarnos de un norte. De nuevo, lo más transparente, objetivo e informado que se pueda sobre los diferentes acontecimientos que ocurran en la Asamblea. Es como ser abogado del diablo entonces. Es un reto muy jodido y hay muchas presiones y hay muchas presiones porque todos los diputados quisieran ser ellos siempre la noticia y no lo son. Es complicado, pero ahí vamos.

A diferencia de antes, ahora ya no es el diputado el centro, no. Y además entre ellos mismos, también hay una gran competencia entre las diferentes fracciones, de quién llega primero, de quién emite primero el mensaje, de quién presenta primero el proyecto, de cuáles son los temas de los que voy a hablar, si son temas potables, si son temas populistas. Pero esa valoración no nos corresponde a nosotros como prensa institucional y es un aigilio muy delgado que tenemos que tener mucho cuidado de no traspasar.

Tema 5: Propuestas de mejora

1. ¿Qué cambios propondría para mejorar el alcance de los mensajes?

Bueno, lo primero es poder tener un verdadero estudio de medios que nos permita saber en dónde estamos. Yo a veces me entristezco porque yo no sé si mi trabajo termina en la papelera de una computadora, porque precisamente no sé si ese mensaje que yo pretendía hacer le llegó a alguien más allá de lo que era el medio. Entonces es súper importante o sería súper importante para nosotros, o como una gran oportunidad mejora, tener ese monitoreo del alcance de las informaciones.

¿Para qué? Para saber si lo que estamos haciendo está bien hecho o no. Yo puedo tener una noción o alguna cosa, pero la verdad es que no tengo, si yo no tengo ese estudio de mercado, como lo tiene cualquier medio de comunicación, voy como a tuestas. Lo único que en este momento tenemos objetivo es lo de redes, pero nosotros somos mucho más que redes. Entonces necesitamos un mapeo, ese estudio de mercado, sobre los diferentes medios que tenemos en la Asamblea, los medios telemáticos y los medios de radio y televisión.

Otra oportunidad mejora sería la contratación de mayor personal técnico, para poder hacer producciones de mayor alcance, de mayor profundidad, para esto que te digo, de poder reforzar esta escuela de capacitación, que queremos llevar a las diferentes comunidades y a los diferentes públicos de la Asamblea, para poder ir

creciendo en nuestra imagen positiva a nivel de la Asamblea Legislativa. Creo que esas dos serían como las principales áreas de mejora.

Y, tercero, una capacitación constante en temas legislativos y en temas de los proyectos de ley, como te digo, términos de hacendarios, términos jurídicos, términos fiscales, términos ambientales, que no necesariamente son el pan nuestro de cada día, que tengamos una capacitación constante, que lamentablemente no la tenemos ahí en el Congreso, a pesar de que lo pedimos público.

2. ¿Cómo podría mejorarse la claridad de la comunicación?

Con información. La única forma de aclarar un agua turbia es poniéndole cloro. Nosotros es igual, entre más información tengamos, entre más capacitación tengamos, menor error vamos a cometer y desde ese punto de vista no hay otra, la clave es esa.

Por ejemplo, desde hace unos 5 años con la aparición de las fake news, estamos luchando contra un mundo jodido. Aquí alguien puede decir que mataron a fulano y la gente se lo cree y eso no es cierto. Pero si nosotros logramos superar esas barreras que te dije al principio, nosotros seríamos capaces de generar prácticamente una información que no tenga errores.

Y, entonces, desde ese punto de vista, mataríamos a esas otras voces que andan por ahí con información que es absolutamente falsa, que todos los días hay y a toda hora. Nosotros en la Asamblea no tenemos un defensor de las malas noticias, de las fake news, y debería de haber como en otros países.

Aquí yo estoy ahorita en España y aquí en España, dentro de la defensoría del pueblo, hay un defensor de noticias y esa persona lo que hace es detectar, en los principales medios de comunicación, infiltraciones de gente tratando de tergiversar la verdad.

Bueno, en Costa Rica deberíamos tener un laboratorio similar para poderle enseñar a la ciudadanía en quién creer y en quién no porque la verdad es que ahora cualquier pachuco dice tres cosas y resulta ser un líder de opinión pública. Entonces, lo que te quiero decir, la única forma de resolverlo es dando más información; pero esa información tiene que ser la verdadera y quien mejor, en el caso de la Asamblea, que nosotros que tenemos el alcance primario del origen de esa información, deberíamos ser los llamados para hacerlo de manera correcta.

3. ¿Qué acciones ayudarían a reducir las barreras comunicativas?

De estas que te digo, mayor relación, mayor coordinación entre los departamentos que participamos en el proceso de formación de la ley, mayor acceso a tecnología, mayor acceso a fuentes más especializadas que nos puedan explicar o desmenuzar, digamos, los proyectos de ley.

¿Fuentes externas, por ejemplo? Externas e internas. La primaria es la Asamblea, todos los departamentos que tienen que ver con la formación de la ley. Pero igual, si vos tenés ahí la posibilidad de acceder de manera rápida y fácil a expertos fuera de la Asamblea Legislativa para determinar alguna cosa, pues lo haríamos. Ahorita nosotros estamos con un plan piloto de desarrollar conversatorios sobre temas especiales.

Acabamos de hacer uno sobre la elección de magistrados. Entonces convocamos a dos expertos, un abogado constitucionalista y una persona de la sociedad civil, para hablar sobre este impase que tenemos ante la no elección de los magistrados suplentes de la Sala Constitucional. Ahí intentamos dar un enfoque con dos expertos de lo que está pasando y tratando de explicarle a la gente, más allá de la bronca política que haya, por la razón que haya, explicando la importancia de un proceso como ese.

Ese tipo de conversatorios lo queremos hacer cuatro, cinco, seis veces al año, pero implica producción, implica buscar gente, implica un montón de cosas a las que no siempre tenemos acceso. Pero, bueno, creo que vamos por esa línea y me parece que es la línea correcta.

4. ¿Cuáles buenas prácticas deberían implementarse?

Mira, más transparencia, más transparencia, más rapidez a la hora de dar la información, mayor coordinación porque nosotros no somos los que tenemos la información, entonces mayor coordinación de esos departamentos para que lo hagan lo más rápido posible y mayor capacitación del personal que tenga a su cargo la redacción de las noticias.

Si nosotros amalgamamos esos elementos, creo que podríamos lograr no solo un mayor alcance, sino un mejor alcance. Nada ganamos con tener más seguidores si lo que estamos diciendo son mentiras. Entonces necesitamos que esos alcances sean, desde el punto de vista positivo, para convertirnos de verdad en la voz oficial de la Asamblea Legislativa.

Anexo 5. Encuesta sobre la comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

Encuesta 1

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 26 - 35 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Colaborador

Frecuencia de interacción: Diaria

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico, Página web

¿Con qué frecuencia recibe información? Siempre

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 3

La información llega a tiempo: 4

La información es relevante para mis necesidades: 5

Los canales utilizados son adecuados: 5

Es fácil comunicarse con la institución: 5

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 5

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 5

La comunicación es transparente: 3

La información es consistente y confiable: 4

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, WhatsApp, Página web

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Imágenes

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Contenido relevante

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Preguntó a otra persona

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Satisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional?

Diferenciar en que comunicar y que no.

Encuesta 2

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 26 - 35 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Colaborador

Frecuencia de interacción: Diaria

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico, Redes sociales, Página web, Atención presencial

¿Con qué frecuencia recibe información? Siempre

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 5

La información llega a tiempo: 5

La información es relevante para mis necesidades: 5

Los canales utilizados son adecuados: 5

Es fácil comunicarse con la institución: 5

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 5

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 5

La comunicación es transparente: 5

La información es consistente y confiable: 5

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, WhatsApp, Atención presencial

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Imágenes, Videos, Infografías

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Frecuencia, Canales, Tiempo de respuesta, Acceso a información, Contenido relevante, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Muy satisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? La inmediatez

Encuesta 3

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 46 - 55 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Funcionaria

Frecuencia de interacción: Diaria

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico, Redes sociales, Atención presencial

¿Con qué frecuencia recibe información? Siempre

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 5

La información llega a tiempo: 4

La información es relevante para mis necesidades: 4

Los canales utilizados son adecuados: 4

Es fácil comunicarse con la institución: 4

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 4

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 4

La comunicación es transparente: 5

La información es consistente y confiable: 5

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico

¿En qué formato prefiere la información? Videos

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Acceso a información, Contenido relevante, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? No resolvió la duda

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Deberían de interesarse en que absolutamente todos los funcionarios recibamos la información en tiempo, ya que algunos no pueden ver el celular y cuando revisan ya es tarde

Encuesta 4

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 36 - 45 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Colaborador

Frecuencia de interacción: Diaria

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico

¿Con qué frecuencia recibe información? Siempre

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 5

La información llega a tiempo: 4

La información es relevante para mis necesidades: 3

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 4

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 4

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 2

La comunicación es transparente: 3

La información es consistente y confiable: 4

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico

¿En qué formato prefiere la información? Texto

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Tiempo de respuesta

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Satisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Tiempos de Respuesta, más voluntad.

Encuesta 5

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 36 - 45 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Colaborador

Frecuencia de interacción: Semanal

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico, Página web, WhatsApp

¿Con qué frecuencia recibe información? A veces

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 4

La información llega a tiempo: 4

La información es relevante para mis necesidades: 4

Los canales utilizados son adecuados: 5

Es fácil comunicarse con la institución: 3

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 3

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 5

La comunicación es transparente: 5

La información es consistente y confiable: 5

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, WhatsApp, Redes sociales

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Imágenes, Videos, Infografías

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Tiempo de respuesta

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Preguntó a otra persona

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional?.

Encuesta 6

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 46 - 55 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Colaborador

Frecuencia de interacción: Diaria

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico, Redes sociales, Página web, WhatsApp

¿Con qué frecuencia recibe información? Frecuentemente

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 3

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 3

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 3

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 3

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 3

La comunicación es transparente: 3

La información es consistente y confiable: 3

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, Redes sociales

¿En qué formato prefiere la información? Texto

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Muy satisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? SE CREE UN BOLETIN MENSUAL CON LOS ASPECTOS RELEVANTES PARA LOS FUNCIONARIOS

Encuesta 7

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: Mayor de 56 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Colaborador

Frecuencia de interacción: Diaria

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico

¿Con qué frecuencia recibe información? A veces

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 3

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 3

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 3

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 3

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 3

La comunicación es transparente: 3

La información es consistente y confiable: 3

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico

¿En qué formato prefiere la información? Imágenes

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Frecuencia, Tiempo de respuesta, Contenido relevante

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Encuestas de diferentes temáticas

Encuesta 8

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 46 - 55 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Colaborador

Frecuencia de interacción: Diaria

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico, Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? Frecuentemente

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 3

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 3

Los canales utilizados son adecuados: 4

Es fácil comunicarse con la institución: 3

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 4

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 4

La comunicación es transparente: 4

La información es consistente y confiable: 4

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, App institucional

¿En qué formato prefiere la información? Texto

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Acceso a información

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? No aplica

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Satisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? ninguna

Encuesta 9

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: Mayor de 56 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Colaborador

Frecuencia de interacción: Diaria

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico, Redes sociales, Página web

¿Con qué frecuencia recibe información? Siempre

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 5

La información llega a tiempo: 5

La información es relevante para mis necesidades: 5

Los canales utilizados son adecuados: 5

Es fácil comunicarse con la institución: 5

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 5

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 5

La comunicación es transparente: 5

La información es consistente y confiable: 5

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, App institucional

¿En qué formato prefiere la información? Texto

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Canales

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Muy satisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? A mi parecer es muy clara

Encuesta 10

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 18 - 25 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Estudiante

Frecuencia de interacción: Semanal

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? Rara vez

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 4

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 3

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 3

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 3

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 3

La comunicación es transparente: 5

La información es consistente y confiable: 4

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Redes sociales

¿En qué formato prefiere la información? Imágenes

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Tiempo de respuesta, Acceso a información, Contenido relevante, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? ...

Encuesta 11

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 26 - 35 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Colaborador

Frecuencia de interacción: Diaria

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico, Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? Siempre

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 5

La información llega a tiempo: 5

La información es relevante para mis necesidades: 5

Los canales utilizados son adecuados: 5

Es fácil comunicarse con la institución: 5

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 5

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 5

La comunicación es transparente: 5

La información es consistente y confiable: 5

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, Atención presencial

¿En qué formato prefiere la información? Texto

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Canales, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? Preguntó a otra persona

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Muy satisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Es importante resaltar en los medios de comunicación la importancia del quehacer del resto de los departamentos (en la parte administrativa)

Encuesta 12

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 36 - 45 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Colaborador

Frecuencia de interacción: Diaria

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico, Página web

¿Con qué frecuencia recibe información? Siempre

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 5

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 4

Los canales utilizados son adecuados: 5

Es fácil comunicarse con la institución: 4

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 4

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 4

La comunicación es transparente: 4

La información es consistente y confiable: 4

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico

¿En qué formato prefiere la información? Infografías

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Acceso a información, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? Preguntó a otra persona

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Que la información sobre temas de interés institucional se publique más rápido antes de generar incertidumbre

Encuesta 13

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 46 - 55 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Colaborador

Frecuencia de interacción: Diaria

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico, Redes sociales, Página web, WhatsApp, Atención presencial

¿Con qué frecuencia recibe información? Siempre

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 5

La información llega a tiempo: 5

La información es relevante para mis necesidades: 5

Los canales utilizados son adecuados: 5

Es fácil comunicarse con la institución: 4

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 4

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 4

La comunicación es transparente: 4

La información es consistente y confiable: 4

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, Página web

¿En qué formato prefiere la información? Infografías

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Tiempo de respuesta, Acceso a información, Contenido relevante

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Satisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Más rápida

Encuesta 14

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 46 - 55 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Nunca

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Nunca

¿Con qué frecuencia recibe información? Nunca

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 1

La información llega a tiempo: 1

La información es relevante para mis necesidades: 1

Los canales utilizados son adecuados: 1

Es fácil comunicarse con la institución: 1

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 1

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 1

La comunicación es transparente: 1

La información es consistente y confiable: 1

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? WhatsApp

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Imágenes

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Canales

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? No resolvió la duda

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Muy insatisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Nunca he recibido información, por lo que deberían de mejorar eso.

Encuesta 15

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 26 - 35 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Semanal

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? A veces

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 3

La información llega a tiempo: 4

La información es relevante para mis necesidades: 5

Los canales utilizados son adecuados: 5

Es fácil comunicarse con la institución: 3

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 3

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 3

La comunicación es transparente: 3

La información es consistente y confiable: 3

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Redes sociales

¿En qué formato prefiere la información? Infografías

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Canales, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? mejorar el tipo de información compartida para que el pueblo entienda conceptos, que se utilice un lenguaje comprensible

Encuesta 16

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 26 - 35 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Ocasional

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? A veces

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 1

La información llega a tiempo: 1

La información es relevante para mis necesidades: 3

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 1

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 1

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 2

La comunicación es transparente: 1

La información es consistente y confiable: 1

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, Redes sociales, Página web, App institucional, Atención presencial

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Imágenes, Videos, Infografías

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Acceso a información, Contenido relevante

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Insatisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? No

Encuesta 17

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 26 - 35 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Mensual

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? Frecuentemente

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 4

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 5

Los canales utilizados son adecuados: 4

Es fácil comunicarse con la institución: 4

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 4

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 4

La comunicación es transparente: 4

La información es consistente y confiable: 3

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Redes sociales

¿En qué formato prefiere la información? Videos

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Canales, Acceso a información, Contenido relevante, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? No resolvió la duda

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Un canal solo dedicado a noticias relevantes en formato de video y texto

Encuesta 18

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 18 - 25 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Estudiante

Frecuencia de interacción: Ocasional

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico, Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? A veces

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 4

La información llega a tiempo: 4

La información es relevante para mis necesidades: 4

Los canales utilizados son adecuados: 5

Es fácil comunicarse con la institución: 3

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 2

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 4

La comunicación es transparente: 4

La información es consistente y confiable: 5

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, Redes sociales, App institucional

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Imágenes

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Frecuencia, Tiempo de respuesta, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Tal vez ser más claros.

Encuesta 19

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 18 - 25 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Estudiante

Frecuencia de interacción: Ocasional

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? No recibo

¿Con qué frecuencia recibe información? Nunca

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 1

La información llega a tiempo: 1

La información es relevante para mis necesidades: 1

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 4

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 4

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 2

La comunicación es transparente: 3

La información es consistente y confiable: 3

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? WhatsApp, Redes sociales, Página web

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Imágenes, Infografías

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Frecuencia, Canales, Acceso a información

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? No

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? El uso adecuado de medios para poder llegar a los jóvenes e involucrarlos más con este ente institucional

Encuesta 20

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 36 - 45 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Nunca

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? A veces

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 4

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 3

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 2

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 2

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 3

La comunicación es transparente: 3

La información es consistente y confiable: 3

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Videos

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Tiempo de respuesta, Acceso a información

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Más acercamiento por parte del departamento de comunicación con los ciudadanos que no suelen consumir el producto de la AL

Encuesta 21

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 46 - 55 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Colaborador

Frecuencia de interacción: Diaria

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico

¿Con qué frecuencia recibe información? Siempre

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 4

La información llega a tiempo: 4

La información es relevante para mis necesidades: 5

Los canales utilizados son adecuados: 5

Es fácil comunicarse con la institución: 4

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 4

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 4

La comunicación es transparente: 4

La información es consistente y confiable: 4

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, Atención presencial

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Infografías

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Tiempo de respuesta, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Satisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Información oficial sea comunicada por los canales adecuados para fomentar la confianza de los colaboradores

Encuesta 22

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 36 - 45 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Estudiante

Frecuencia de interacción: Mensual

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales, Página web

¿Con qué frecuencia recibe información? Rara vez

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 3

La información llega a tiempo: 1

La información es relevante para mis necesidades: 1

Los canales utilizados son adecuados: 1

Es fácil comunicarse con la institución: 1

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 3

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 5

La comunicación es transparente: 3

La información es consistente y confiable: 5

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, Redes sociales

¿En qué formato prefiere la información? Videos

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Acceso a información, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Preguntó a otra persona

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Usar más redes sociales y videos interactivos para motivar el interés

Encuesta 23

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 26 - 35 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Estudiante

Frecuencia de interacción: Semanal

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? A veces

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 2

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 4

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 2

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 2

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 3

La comunicación es transparente: 3

La información es consistente y confiable: 3

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? WhatsApp, Redes sociales, Página web

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Videos, Infografías

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Canales, Acceso a información, Contenido relevante, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? No resolvió la duda

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Tener más acceso en medios digitales y en instituciones educativas para tener más cercanía con la población.

Encuesta 24

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 36 - 45 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Colaborador

Frecuencia de interacción: Diaria

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Página web

¿Con qué frecuencia recibe información? Siempre

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 4

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 4

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 1

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 1

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 1

La comunicación es transparente: 1

La información es consistente y confiable: 1

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? WhatsApp, Página web

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Videos, Infografías

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Canales, Tiempo de respuesta, Contenido relevante, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Muy insatisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Claridad, transparencia y datos

Encuesta 25

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 36 - 45 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Ocasional

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? A veces

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 3

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 3

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 3

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 3

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 3

La comunicación es transparente: 4

La información es consistente y confiable: 4

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico

¿En qué formato prefiere la información? Imágenes

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Acceso a información

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Satisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Más claridad

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 46 - 55 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Socio estratégico y ciudadano

Frecuencia de interacción: Semanal

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico

¿Con qué frecuencia recibe información? Rara vez

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 3

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 4

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 2

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 3

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 4

La comunicación es transparente: 4

La información es consistente y confiable: 3

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, WhatsApp, Redes sociales

¿En qué formato prefiere la información? Imágenes, Videos, Infografías

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Frecuencia, Canales, Tiempo de respuesta, Acceso a información, Contenido relevante, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Ampliar canales; emplear lenguaje amigable; generar espacios de interacción; innovar con herramientas de inteligencia artificial

Encuesta 27

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 36 - 45 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Nunca

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? Nunca

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 4

La información llega a tiempo: 4

La información es relevante para mis necesidades: 4

Los canales utilizados son adecuados: 4

Es fácil comunicarse con la institución: 4

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 3

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 4

La comunicación es transparente: 4

La información es consistente y confiable: 4

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Redes sociales

¿En qué formato prefiere la información? Videos

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Frecuencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? No resolvió la duda

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Mejor información por redes

Encuesta 28

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 46 - 55 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Colaborador

Frecuencia de interacción: Diaria

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico, Página web, Atención presencial

¿Con qué frecuencia recibe información? Siempre

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 5

La información llega a tiempo: 5

La información es relevante para mis necesidades: 5

Los canales utilizados son adecuados: 5

Es fácil comunicarse con la institución: 5

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 5

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 5

La comunicación es transparente: 5

La información es consistente y confiable: 5

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? WhatsApp, Página web, Atención presencial

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Videos, Infografías

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Tiempo de respuesta

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? No resolvió la duda

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Satisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Herramientas más eficientes

Encuesta 29

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 36 - 45 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Docente

Frecuencia de interacción: Nunca

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? A veces

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 2

La información llega a tiempo: 2

La información es relevante para mis necesidades: 2

Los canales utilizados son adecuados: 1

Es fácil comunicarse con la institución: 1

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 3

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 4

La comunicación es transparente: 3

La información es consistente y confiable: 3

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Redes sociales, Página web, App institucional

¿En qué formato prefiere la información? Videos, Infografías

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Canales, Acceso a información, Contenido relevante

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Insatisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Darle una imagen más fresca, sencilla y clara

Encuesta 30

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 26 - 35 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Ocasional

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Página web

¿Con qué frecuencia recibe información? Rara vez

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 3

La información llega a tiempo: 4

La información es relevante para mis necesidades: 4

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 3

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 3

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 5

La comunicación es transparente: 5

La información es consistente y confiable: 5

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, WhatsApp, App institucional

¿En qué formato prefiere la información? Texto

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Canales, Tiempo de respuesta, Acceso a información

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? .

Encuesta 31

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 26 - 35 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Persona externa

Frecuencia de interacción: Nunca

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? No recibo información

¿Con qué frecuencia recibe información? Nunca

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 1

La información llega a tiempo: 1

La información es relevante para mis necesidades: 1

Los canales utilizados son adecuados: 1

Es fácil comunicarse con la institución: 1

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 1

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 3

La comunicación es transparente: 2

La información es consistente y confiable: 2

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico

¿En qué formato prefiere la información? Imágenes

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Tiempo de respuesta

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? No he necesitado información

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Mejorar la difusión para que la información llegue a más ciudadanos.

Encuesta 32

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 18 - 25 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Estudiante

Frecuencia de interacción: Ocasional

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico

¿Con qué frecuencia recibe información? Nunca

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 3

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 3

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 1

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 2

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 4

La comunicación es transparente: 3

La información es consistente y confiable: 4

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, WhatsApp

¿En qué formato prefiere la información? Texto

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Tiempo de respuesta

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Facilidad de acceso

Encuesta 33

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 26 - 35 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Estudiante

Frecuencia de interacción: Nunca

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? N/A

¿Con qué frecuencia recibe información? Nunca

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 3

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 3

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 3

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 3

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 3

La comunicación es transparente: 3

La información es consistente y confiable: 3

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, WhatsApp, App institucional

¿En qué formato prefiere la información? Texto

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Tiempo de respuesta

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? N/A

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? De momento ninguna, nunca he tenido ninguna interacción con esta institución

Encuesta 34

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 36 - 45 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Semanal

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? Frecuentemente

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 3

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 3

Los canales utilizados son adecuados: 4

Es fácil comunicarse con la institución: 3

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 3

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 3

La comunicación es transparente: 3

La información es consistente y confiable: 3

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Redes sociales

¿En qué formato prefiere la información? Videos

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Canales, Acceso a información, Contenido relevante, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Mayor claridad y anuencia a las opiniones de mejora

Encuesta 35

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 26 - 35 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Estudiante

Frecuencia de interacción: Nunca

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Atención presencial,

¿Con qué frecuencia recibe información? Nunca

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 5

La información llega a tiempo: 5

La información es relevante para mis necesidades: 5

Los canales utilizados son adecuados: 5

Es fácil comunicarse con la institución: 5

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 5

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 5

La comunicación es transparente: 5

La información es consistente y confiable: 5

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Atención presencial

¿En qué formato prefiere la información? Infografías

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Frecuencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? No resolvió la duda

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Muy satisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? No

Encuesta 36

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 46 - 55 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Votante

Frecuencia de interacción: Diaria

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico, Redes sociales, Página web

¿Con qué frecuencia recibe información? Frecuentemente

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 2

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 4

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 2

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 2

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 4

La comunicación es transparente: 3

La información es consistente y confiable: 3

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, WhatsApp, Redes sociales

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Videos, Infografías

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Acceso a información, Contenido relevante, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Claridad y enfocarse en la audiencia. La gran mayoría de la información es muy técnica.

Encuesta 37

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 18 - 25 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Estudiante

Frecuencia de interacción: Semanal

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? A veces

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 3

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 5

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 3

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 4

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 3

La comunicación es transparente: 3

La información es consistente y confiable: 3

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, WhatsApp, Redes sociales

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Imágenes, Videos, Infografías

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Frecuencia, Canales, Acceso a información, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Preguntó a otra persona

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Crear un medio de comunicación propio de la Asamblea Legislativa, que conste con redes sociales, como eje neutral y transparente de la exposición de los discursos de los diputados y sus argumentaciones; así como, la publicación de sus propuestas de ley, reformas, votaciones y demás acciones y que no dependa de la exposición que realice un medio tercero, porque involucra intereses y una línea de editorial, que interfiere en la exposición real de todo lo que ocurre.

Encuesta 38

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 46 - 55 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Ocasional

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Noticias

¿Con qué frecuencia recibe información? Rara vez

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 2

La información llega a tiempo: 2

La información es relevante para mis necesidades: 5

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 1

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 2

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 2

La comunicación es transparente: 2

La información es consistente y confiable: 2

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Atención presencial

¿En qué formato prefiere la información? Texto

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Tiempo de respuesta

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Preguntó a otra persona

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Muy satisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Mejor atención por parte de funcionarios

Encuesta 39

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 36 - 45 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Nunca

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? Rara vez

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 4

La información llega a tiempo: 4

La información es relevante para mis necesidades: 3

Los canales utilizados son adecuados: 4

Es fácil comunicarse con la institución: 1

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 3

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 3

La comunicación es transparente: 4

La información es consistente y confiable: 4

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, Redes sociales, App institucional

¿En qué formato prefiere la información? Imágenes, Videos, Infografías

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Canales, Tiempo de respuesta, Acceso a información, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Preguntó a otra persona

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Mejores canales de comunicación, alguna app algo más llamativo

Encuesta 40

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 36 - 45 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Ocasional

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Atención presencial

¿Con qué frecuencia recibe información? Rara vez

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 5

La información llega a tiempo: 5

La información es relevante para mis necesidades: 5

Los canales utilizados son adecuados: 5

Es fácil comunicarse con la institución: 5

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 5

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 5

La comunicación es transparente: 5

La información es consistente y confiable: 5

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico

¿En qué formato prefiere la información? Texto

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Acceso a información

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? Preguntó a otra persona

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Muy insatisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Que envíen por correo electrónico

Encuesta 41

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 26 - 35 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Diaria

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico, Redes sociales, WhatsApp

¿Con qué frecuencia recibe información? A veces

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 4

La información llega a tiempo: 4

La información es relevante para mis necesidades: 3

Los canales utilizados son adecuados: 4

Es fácil comunicarse con la institución: 4

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 3

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 4

La comunicación es transparente: 4

La información es consistente y confiable: 4

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? WhatsApp, Redes sociales, Página web

¿En qué formato prefiere la información? Imágenes, Videos

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Frecuencia, Tiempo de respuesta, Acceso a información,

Contenido relevante

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Satisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Mejorar los canales de información

Encuesta 42

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 46 - 55 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Diaria

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? WhatsApp

¿Con qué frecuencia recibe información? Frecuentemente

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 4

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 3

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 2

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 2

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 2

La comunicación es transparente: 2

La información es consistente y confiable: 2

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? WhatsApp

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Imágenes, Videos, Infografías

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Canales

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Tener canal de WhatsApp para informar

Encuesta 43

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 46 - 55 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Nunca

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? Frecuentemente

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 2

La información llega a tiempo: 2

La información es relevante para mis necesidades: 3

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 1

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 2

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 2

La comunicación es transparente: 2

La información es consistente y confiable: 2

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, WhatsApp, App institucional

¿En qué formato prefiere la información? Infografías

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Tiempo de respuesta, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? No resolvió la duda

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Mayor atención personalizada.

Encuesta 44

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 46 - 55 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Colaborador

Frecuencia de interacción: Diaria

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? WhatsApp

¿Con qué frecuencia recibe información? Siempre

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 3

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 4

Los canales utilizados son adecuados: 5

Es fácil comunicarse con la institución: 5

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 5

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 4

La comunicación es transparente: 5

La información es consistente y confiable: 5

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, WhatsApp, App institucional

¿En qué formato prefiere la información? Imágenes, Videos

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Frecuencia, Tiempo de respuesta

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? NA

Encuesta 45

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: Mayor de 56 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Diaria

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico

¿Con qué frecuencia recibe información? Siempre

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 3

La información llega a tiempo: 4

La información es relevante para mis necesidades: 3

Los canales utilizados son adecuados: 4

Es fácil comunicarse con la institución: 2

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 5

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 5

La comunicación es transparente: 5

La información es consistente y confiable: 5

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Infografías

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Contenido relevante

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Satisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Mejora de la concisión de la información

Encuesta 46

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 36 - 45 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Ocasional

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico

¿Con qué frecuencia recibe información? Rara vez

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 3

La información llega a tiempo: 2

La información es relevante para mis necesidades: 3

Los canales utilizados son adecuados: 1

Es fácil comunicarse con la institución: 1

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 3

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 1

La comunicación es transparente: 1

La información es consistente y confiable: 1

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, WhatsApp, App institucional, Atención presencial

¿En qué formato prefiere la información? Texto

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Frecuencia, Canales, Tiempo de respuesta

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Muy insatisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? NA

Encuesta 47

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 26 - 35 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Nunca

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? Rara vez

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 5

La información llega a tiempo: 5

La información es relevante para mis necesidades: 5

Los canales utilizados son adecuados: 5

Es fácil comunicarse con la institución: 5

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 5

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 5

La comunicación es transparente: 5

La información es consistente y confiable: 5

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Redes sociales

¿En qué formato prefiere la información? Videos

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Contenido relevante

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Muy satisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? NA

Encuesta 48

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 26 - 35 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Ocasional

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico, Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? Rara vez

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 5

La información llega a tiempo: 5

La información es relevante para mis necesidades: 5

Los canales utilizados son adecuados: 5

Es fácil comunicarse con la institución: 1

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 1

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 5

La comunicación es transparente: 5

La información es consistente y confiable: 5

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, WhatsApp

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Imágenes

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Frecuencia, Tiempo de respuesta

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Preguntó a otra persona

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Frecuencia de comunicación

Encuesta 49

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: Mayor de 56 años

Género (opcional): Prefiero no decirlo

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Diaria

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Atención presencial

¿Con qué frecuencia recibe información? A veces

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 3

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 2

Los canales utilizados son adecuados: 5

Es fácil comunicarse con la institución: 3

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 2

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 3

La comunicación es transparente: 3

La información es consistente y confiable: 2

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Atención presencial

¿En qué formato prefiere la información? Texto

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Me cago en el gobierno

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Muy insatisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Cambie de a los 31 diputados de pueblo soberano

Encuesta 50

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 26 - 35 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Encuestado

Frecuencia de interacción: Semanal

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? A veces

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 4

La información llega a tiempo: 4

La información es relevante para mis necesidades: 1

Los canales utilizados son adecuados: 4

Es fácil comunicarse con la institución: 3

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 3

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 3

La comunicación es transparente: 3

La información es consistente y confiable: 3

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Redes sociales

¿En qué formato prefiere la información? Videos

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Tiempo de respuesta, Acceso a información

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Lo pertinente

Encuesta 51

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 36 - 45 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Nunca

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? Nunca

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 3

La información llega a tiempo: 1

La información es relevante para mis necesidades: 2

Los canales utilizados son adecuados: 2

Es fácil comunicarse con la institución: 1

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 2

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 3

La comunicación es transparente: 3

La información es consistente y confiable: 3

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico

¿En qué formato prefiere la información? Texto

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Frecuencia, Canales, Tiempo de respuesta,

Acceso a información, Contenido relevante, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? .

Encuesta 52

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 36 - 45 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Nunca

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Lo poco q comunica los noticieros

¿Con qué frecuencia recibe información? Nunca

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 2

La información llega a tiempo: 1

La información es relevante para mis necesidades: 1

Los canales utilizados son adecuados: 1

Es fácil comunicarse con la institución: 1

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 2

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 2

La comunicación es transparente: 4

La información es consistente y confiable: 3

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? WhatsApp, Redes sociales, Página web

¿En qué formato prefiere la información? Imágenes

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Canales, Tiempo de respuesta, Contenido relevante

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Preguntó a otra persona

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Insatisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Más accesible al público

Encuesta 53

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 46 - 55 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Colaborador

Frecuencia de interacción: Nunca

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? Nunca

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 1

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 3

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 3

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 5

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 5

La comunicación es transparente: 5

La información es consistente y confiable: 5

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Redes sociales

¿En qué formato prefiere la información? Videos

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? Preguntó a otra persona

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Ninguna

Encuesta 54

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 46 - 55 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Ocasional

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Página web

¿Con qué frecuencia recibe información? Nunca

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 2

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 3

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 4

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 3

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 3

La comunicación es transparente: 3

La información es consistente y confiable: 2

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Redes sociales, Página web

¿En qué formato prefiere la información? Imágenes, Infografías

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Canales, Acceso a información, Contenido relevante, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? No resolvió la duda

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Apertura

Encuesta 55

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: Mayor de 56 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: No pertenezco a ninguna de las opciones anteriores

Frecuencia de interacción: Ocasional

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? A veces

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 1

La información llega a tiempo: 1

La información es relevante para mis necesidades: 1

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 1

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 1

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 2

La comunicación es transparente: 2

La información es consistente y confiable: 2

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Redes sociales, Página web

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Imágenes, Videos

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Tiempo de respuesta

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? No resolvió la duda

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Insatisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Que sean más asertivos y directos

Encuesta 56

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 36 - 45 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Semanal

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico

¿Con qué frecuencia recibe información? A veces

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 3

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 3

Los canales utilizados son adecuados: 4

Es fácil comunicarse con la institución: 2

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 2

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 3

La comunicación es transparente: 3

La información es consistente y confiable: 3

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? WhatsApp

¿En qué formato prefiere la información? Texto

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Escuchar al pueblo

Encuesta 57

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 36 - 45 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Nunca

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Ninguno

¿Con qué frecuencia recibe información? Nunca

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 3

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 3

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 3

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 3

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 2

La comunicación es transparente: 2

La información es consistente y confiable: 2

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Redes sociales

¿En qué formato prefiere la información? Imágenes, Videos

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Frecuencia, Canales, Tiempo de respuesta, Acceso a información, Contenido relevante, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? No resolvió la duda

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Na

Encuesta 58

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 26 - 35 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Ocasional

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? A veces

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 3

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 2

Los canales utilizados son adecuados: 2

Es fácil comunicarse con la institución: 3

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 3

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 2

La comunicación es transparente: 2

La información es consistente y confiable: 2

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Redes sociales, App institucional

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Imágenes, Videos

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Contenido relevante, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? Preguntó a otra persona

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Más comunicación asertiva y que se vean cosas más productivas, que realmente estén teniendo impacto en el diálogo país. Veo más cosas negativas muchas veces o pleitos absurdos que información realmente relevante

Encuesta 59

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 26 - 35 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Ocasional

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? Frecuentemente

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 2

La información llega a tiempo: 2

La información es relevante para mis necesidades: 1

Los canales utilizados son adecuados: 1

Es fácil comunicarse con la institución: 1

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 1

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 4

La comunicación es transparente: 4

La información es consistente y confiable: 4

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, Redes sociales

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Videos

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Frecuencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Insatisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Dado el aumento de uso en redes sociales considero que la comunicación por este medio debería de ser más oportuna así podrían llegar a la masa de personas del país

Encuesta 60

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 26 - 35 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Nunca

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? A veces

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 3

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 3

Los canales utilizados son adecuados: 2

Es fácil comunicarse con la institución: 1

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 1

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 3

La comunicación es transparente: 2

La información es consistente y confiable: 2

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico

¿En qué formato prefiere la información? Texto

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Frecuencia, Canales

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? Preguntó a otra persona

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Insatisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Debe de existir una mejor comunicación Para que todos los habitantes tengamos información a la mano, se me ocurre que se puede habilitar una página donde esté toda la información y que sea actualizada para que nos llegue información real y al día

Encuesta 61

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 36 - 45 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Ocasional

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? No recibo

¿Con qué frecuencia recibe información? Rara vez

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 1

La información llega a tiempo: 1

La información es relevante para mis necesidades: 3

Los canales utilizados son adecuados: 1

Es fácil comunicarse con la institución: 1

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 1

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 1

La comunicación es transparente: 1

La información es consistente y confiable: 1

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, Página web

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Imágenes, Videos

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Tiempo de respuesta, Acceso a información, Contenido relevante, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Muy insatisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? .

Encuesta 62

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 36 - 45 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Ocasional

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? Frecuentemente

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 3

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 5

Los canales utilizados son adecuados: 4

Es fácil comunicarse con la institución: 3

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 3

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 3

La comunicación es transparente: 3

La información es consistente y confiable: 3

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Redes sociales

¿En qué formato prefiere la información? Videos

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Acceso a información, Contenido relevante, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Nada

Encuesta 63

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 36 - 45 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Ocasional

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? A veces

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 4

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 2

Los canales utilizados son adecuados: 2

Es fácil comunicarse con la institución: 2

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 2

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 3

La comunicación es transparente: 3

La información es consistente y confiable: 3

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico

¿En qué formato prefiere la información? Texto

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Contenido relevante

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? Preguntó a otra persona

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Eficacia, transparencia y neutralidad.

Encuesta 64

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 46 - 55 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Ciudadana

Frecuencia de interacción: Semanal

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? A veces

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 3

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 4

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 2

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 3

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 4

La comunicación es transparente: 4

La información es consistente y confiable: 4

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? WhatsApp, Redes sociales, Página web

¿En qué formato prefiere la información? Videos, Infografías

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Tiempo de respuesta, Contenido relevante, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Preguntó a otra persona

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Una respuesta más ágil y precisa

Encuesta 65

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 46 - 55 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Diaria

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico, Redes sociales, Página web, WhatsApp, Atención presencial

¿Con qué frecuencia recibe información? Siempre

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 4

La información llega a tiempo: 4

La información es relevante para mis necesidades: 5

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 1

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 4

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 5

La comunicación es transparente: 3

La información es consistente y confiable: 4

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, WhatsApp, Página web

¿En qué formato prefiere la información? Texto

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Canales, Acceso a información, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Insatisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Mejorar la interfase de consulta porque ahora es muy confusa, en la forma de acceder a la información, además hay enlaces que no funcionan

Encuesta 66

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 46 - 55 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Diaria

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? Frecuentemente

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 3

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 2

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 2

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 3

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 5

La comunicación es transparente: 5

La información es consistente y confiable: 5

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? WhatsApp

¿En qué formato prefiere la información? Imágenes

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Frecuencia, Canales

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? información más accesible en el caso de los criterios

Encuesta 67

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 18 - 25 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Diaria

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales, Página web

¿Con qué frecuencia recibe información? Frecuentemente

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 4

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 3

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 4

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 5

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 3

La comunicación es transparente: 3

La información es consistente y confiable: 3

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, WhatsApp, Redes sociales

¿En qué formato prefiere la información? Texto

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Contenido relevante, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Con el propósito de garantizar la igualdad de oportunidades y el acceso efectivo a los servicios, resulta necesario implementar mecanismos que permitan una mayor accesibilidad para las personas en condición de discapacidad, así como para aquellas que, por razones de edad, limitaciones tecnológicas o falta de conocimientos digitales, no manejan adecuadamente el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

Encuesta 68

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 36 - 45 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Ocasional

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico

¿Con qué frecuencia recibe información? Siempre

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 5

La información llega a tiempo: 5

La información es relevante para mis necesidades: 5

Los canales utilizados son adecuados: 5

Es fácil comunicarse con la institución: 4

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 4

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 5

La comunicación es transparente: 5

La información es consistente y confiable: 5

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, WhatsApp

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Imágenes, Videos

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Canales

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? Preguntó a otra persona

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Muy insatisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Otros canales, más llamativo

Encuesta 69

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 18 - 25 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Ocasional

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico, Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? Rara vez

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 4

La información llega a tiempo: 4

La información es relevante para mis necesidades: 4

Los canales utilizados son adecuados: 4

Es fácil comunicarse con la institución: 4

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 4

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 4

La comunicación es transparente: 4

La información es consistente y confiable: 5

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, WhatsApp, Redes sociales

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Videos, Infografías

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Frecuencia, Canales, Tiempo de respuesta,

Contenido relevante, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Explicar de forma más clara puntos polémicos en proyectos de ley

Encuesta 70

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 46 - 55 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Ocasional

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Página web

¿Con qué frecuencia recibe información? A veces

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 3

La información llega a tiempo: 5

La información es relevante para mis necesidades: 3

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 1

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 4

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 5

La comunicación es transparente: 3

La información es consistente y confiable: 3

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, WhatsApp, Redes sociales, App institucional

¿En qué formato prefiere la información? Texto

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Frecuencia, Canales, Tiempo de respuesta, Acceso a información

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Preguntó a otra persona

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Insatisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Aplicación o página web más amigable

Encuesta 71

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 18 - 25 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Colaborador

Frecuencia de interacción: Diaria

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico

¿Con qué frecuencia recibe información? Siempre

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 5

La información llega a tiempo: 5

La información es relevante para mis necesidades: 2

Los canales utilizados son adecuados: 4

Es fácil comunicarse con la institución: 2

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 3

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 4

La comunicación es transparente: 4

La información es consistente y confiable: 4

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, Página web, App institucional

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Imágenes

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Canales, Acceso a información

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Satisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? El SIL (Sistema de Información Legislativa) no es accesible para los usuarios. Si uno no lo utiliza de forma recurrente, va a ser muy difícil de utilizar y encontrar la información

Encuesta 72

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 36 - 45 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Ciudadano

Frecuencia de interacción: Ocasional

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? Nunca

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 1

La información llega a tiempo: 1

La información es relevante para mis necesidades: 3

Los canales utilizados son adecuados: 1

Es fácil comunicarse con la institución: 1

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 1

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 2

La comunicación es transparente: 2

La información es consistente y confiable: 2

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? WhatsApp, Redes sociales

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Imágenes

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Frecuencia, Acceso a información

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Insatisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Tener canales más fáciles de acceder

Encuesta 73

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 36 - 45 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Semanal

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Página web

¿Con qué frecuencia recibe información? A veces

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 3

La información llega a tiempo: 4

La información es relevante para mis necesidades: 3

Los canales utilizados son adecuados: 4

Es fácil comunicarse con la institución: 1

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 1

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 4

La comunicación es transparente: 4

La información es consistente y confiable: 5

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Página web

¿En qué formato prefiere la información? Texto

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Acceso a información

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Satisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Eficiencia

Encuesta 74

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 36 - 45 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Ocasional

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales,

¿Con qué frecuencia recibe información? A veces

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 3

La información llega a tiempo: 4

La información es relevante para mis necesidades: 5

Los canales utilizados son adecuados: 2

Es fácil comunicarse con la institución: 1

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 2

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 3

La comunicación es transparente: 3

La información es consistente y confiable: 3

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? App institucional

¿En qué formato prefiere la información? Videos, Infografías

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Acceso a información

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? No resolvió la duda

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Ser más neutrales con los gobiernos de turno

Encuesta 75

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 18 - 25 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Ocasional

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? Frecuentemente

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 5

La información llega a tiempo: 5

La información es relevante para mis necesidades: 5

Los canales utilizados son adecuados: 5

Es fácil comunicarse con la institución: 5

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 5

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 5

La comunicación es transparente: 5

La información es consistente y confiable: 5

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Redes sociales

¿En qué formato prefiere la información? Imágenes, Videos

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Muy satisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? En cuanto a mejoras no tendría, ya que se momento todo se ha desarrollado de forma muy clara.

Encuesta 76

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 36 - 45 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Ocasional

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico, Redes sociales, Página web

¿Con qué frecuencia recibe información? Rara vez

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 4

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 5

Los canales utilizados son adecuados: 4

Es fácil comunicarse con la institución: 2

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 2

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 2

La comunicación es transparente: 3

La información es consistente y confiable: 3

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, Redes sociales, Página web

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Imágenes

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Frecuencia, Canales

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Preguntó a otra persona

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? ojalá una línea corporativa vía Instagram chat en línea

Encuesta 77

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 26 - 35 años

Género (opcional): Femenino

Relación con la institución: Ciudadano

Frecuencia de interacción: Semanal

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? Frecuentemente

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 4

La información llega a tiempo: 3

La información es relevante para mis necesidades: 3

Los canales utilizados son adecuados: 4

Es fácil comunicarse con la institución: 3

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 3

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 4

La comunicación es transparente: 3

La información es consistente y confiable: 4

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? WhatsApp, Redes sociales, Página web

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Videos, Infografías

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Tiempo de respuesta, Contenido relevante, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Satisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Mejorar la transparencia, los tiempos de respuesta y la difusión de información clara y relevante a través de canales digitales accesibles para la ciudadanía.

Encuesta 78

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 26 - 35 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Ocasional

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? No

¿Por cuáles medios recibe información? Ninguno

¿Con qué frecuencia recibe información? Rara vez

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 1

La información llega a tiempo: 1

La información es relevante para mis necesidades: 1

Los canales utilizados son adecuados: 1

Es fácil comunicarse con la institución: 2

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 3

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 2

La comunicación es transparente: 2

La información es consistente y confiable: 3

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, WhatsApp, Redes sociales

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Imágenes

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Frecuencia, Canales, Tiempo de respuesta,

Acceso a información, Contenido relevante, Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? Preguntó a otra persona

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Insatisfecho

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Mejorar la comunicación

Encuesta 79

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 26 - 35 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Diaria

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? Siempre

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 5

La información llega a tiempo: 4

La información es relevante para mis necesidades: 5

Los canales utilizados son adecuados: 3

Es fácil comunicarse con la institución: 3

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 4

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 5

La comunicación es transparente: 5

La información es consistente y confiable: 5

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? Correo electrónico, WhatsApp, Atención presencial

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Videos

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Claridad, Canales, Tiempo de respuesta, Acceso a información

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? No resolvió la duda

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? El acceso a WhatsApp debe volver. No todo mundo tiene acceso a Telegram y ahí se pierde mucho.

Encuesta 80

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 36 - 45 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Diaria

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Correo electrónico, Redes sociales, Página web, WhatsApp

¿Con qué frecuencia recibe información? Siempre

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 4

La información llega a tiempo: 4

La información es relevante para mis necesidades: 4

Los canales utilizados son adecuados: 4

Es fácil comunicarse con la institución: 3

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 3

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 4

La comunicación es transparente: 4

La información es consistente y confiable: 4

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? WhatsApp, Redes sociales, Página web

¿En qué formato prefiere la información? Texto, Imágenes, Infografías

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Canales, Contenido relevante

¿Ha necesitado información y no la encontró? No

¿Qué hizo en ese caso? Buscó en otro medio

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Cada proyecto de ley de alto impacto debería contar con una ficha técnica en un lenguaje sencillo, explicando qué es, a quién beneficia y cómo afecta al costarricense. Micro-formatos para redes sociales: Transformar sesiones de comisiones o debates del Plenario en clips cortos, infografías dinámicas y videos verticales (TikTok/Reels) enfocados en los momentos clave de la toma de decisiones. Crear boletines o segmentos específicos dirigidos a las distintas provincias y zonas rurales (Guanacaste, Limón, Puntarenas, Zona Norte) para informar sobre los proyectos de ley que impactan a estas zonas.

Encuesta 81

Comunicación institucional de la Asamblea Legislativa

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre la comunicación institucional y sus necesidades informativas, con el fin de proponer mejoras en las estrategias de comunicación. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales

Edad: 26 - 35 años

Género (opcional): Masculino

Relación con la institución: Usuario

Frecuencia de interacción: Semanal

Acceso a la información

¿Recibe información de la institución? Sí

¿Por cuáles medios recibe información? Redes sociales

¿Con qué frecuencia recibe información? Frecuentemente

Calidad de la comunicación

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

La información es clara y fácil de entender: 4

La información llega a tiempo: 4

La información es relevante para mis necesidades: 4

Los canales utilizados son adecuados: 5

Es fácil comunicarse con la institución: 4

Recibo respuesta cuando realizo consultas: 3

Confianza y percepción institucional

(1 = Muy en desacuerdo / 5 = Muy de acuerdo)

Confío en la información que comunica la institución: 3

La comunicación es transparente: 4

La información es consistente y confiable: 4

Preferencias

¿Qué medio prefiere para recibir información? WhatsApp, Redes sociales, App institucional

¿En qué formato prefiere la información? Videos

Necesidades y brechas

¿Qué aspectos considera que se deben mejorar? Frecuencia, Contenido relevante,

Transparencia

¿Ha necesitado información y no la encontró? Sí

¿Qué hizo en ese caso? No resolvió la duda

Satisfacción general

¿Qué tan satisfecho está con la comunicación institucional? Neutral

Pregunta abierta

¿Qué mejoras propone para la comunicación institucional? Comunicar diariamente en redes sociales, no solo youtube, el progreso diario del trabajo de la Asamblea Legislativa. Hacer más publicaciones e historias. Adicionalmente completa y total transparencia del trabajo de todos en la página web, quienes trabajan, cómo se componen los despachos, con quiénes de están reuniendo. Tiene que haber mejor transparencia sobre el cabildeo. Digitalicen libros. Hagan disponible una IA especializada para consultas sobre leyes y proyectos de ley. Hagan cursos virtuales o lecciones grabadas y las hacen públicas sobre aspectos técnicos de la Asamblea.

Anexo 6. Ficha de análisis de contenido

Ficha de análisis de contenido

Enlace	Fecha	Contenido	Tipo de mensaje	Claridad del lenguaje	Estructura del mensaje	Precisión información	Barre ras detectadas	Observaciones
No tiene enlace.	25/2/2026	Comisión de Consultas de Constitucionalidad aprueba informe sobre el Expediente N° 24791 Aprobación del Tratado de extradición entre la República de Costa Rica y la República Oriental del Uruguay. Recomienda ajustar el artículo 3 a las condiciones de la legislación costarricense según lo expuesto por la Sala Constitucional y remitir dicho informe a la Comisión dictaminadora para lo que corresponda. Mediante este tratado, Costa Rica y Uruguay se comprometen a la entrega recíproca de personas reclamadas para ser procesadas o para el cumplimiento de una sentencia en el territorio propio, por un hecho punible en que proceda la extradición.	Nota.	Claro.	Ordenado.	Precisa.	Ninguna.	

https://www.youtube.com/watch?v=OIHuyv5fR-F	No tiene enlace.
25/2/2026	25/2/2026
Obligan a entidades bancarias a responder por dinero sustraído en estafas informáticas Más de 13 mil personas, es decir, 38 por día, se llevaron en el 2025 la sorpresa de abrir sus cuentas bancarias y percatarse que fueron víctima de una estafa informática. Y peor aún, sin tener la certeza de como recuperar el dinero o saber si el banco respondería por la custodia de su dinero.	Comisión de Agropecuarios dictaminó favorablemente el expediente 24661 Ley para el fomento de las actividades económicas vinculadas a la bioeconomía en el sector agropecuario. El objetivo de este proyecto de ley es la promoción de la Bioeconomía, como una estrategia, para mejorar la calidad de vida de los habitantes de la República de Costa Rica, mediante el aprovechamiento de los recursos naturales biológicos del país, para el surgimiento de empresas, ligadas a la actividad bioeconómica, como modelo a seguir, para encarar las dificultades que enfrentan los sectores: Agropecuario, Pesquero y Forestal; debido al calentamiento global o cambio climático global, embate de plagas, enfermedades, eventos meteorológicos extremos, deterioro en los suelos y deterioro generalizado, del medio ambiente por factor antrópico. También recibió el visto bueno el expediente 24.876 Ley para el registro de productos fitosanitarios formulados para uso agrícola. El proyecto busca agilizar y modernizar el sistema de registro de productos fitosanitarios formulados para uso agrícola, garantizando su disponibilidad, control y fiscalización. También fue aprobado el expediente 24.748 que modifica el Inciso E) y derogatoria del inciso F) del artículo 3 de la Ley autorización al Instituto de Desarrollo Rural (Inder) para que condone
Vídeo.	Nota.
Claro.	Claro.
Ordenado.	Ordenado.
Parcial.	Parcial.
Ambigüedad.	Información incompleta.
No se indica al inicio de la nota la aprobación en primer debate del proyecto de ley.	La nota no explica en qué consistía el Expediente N° 25184.

https://youtu.be/5sKq_xtNp-0	No tiene enlace.
26/2/2026	26/2/2026
Indagan papel del Gerente Financiero BCR-SAFI por presuntas irregularidades en parque del Pacífico La Comisión de Ingreso y Gasto Público, indagó a Laureano Verzola Sancho, quien fue Gerente Financiero del BCR-Safi, y que denunció las irregularidades en el Parque empresarial del Pacífico por parte de la Sociedad Administradora de Fondos de Inversión del banco.	Los diputados de la Comisión de Ciencia y Tecnología dictaminaron afirmativamente el expediente 24.939 sobre ciberseguridad Ley Marco para la Protección de las Infraestructuras Críticas y la Ciberseguridad de la diputada Katia Rivera. El proyecto de ley tiene por fin establecer las condiciones y requerimientos para la protección de las Infraestructuras Críticas TIC y Servicios Críticos TIC, sobre la base del aseguramiento de los sistemas de información, sus equipos, sus procesos, sus datos y sus usuarios, a través de la implementación de medidas técnicas, capacitación, coordinación interinstitucional y la cooperación internacional. Igual suerte corrió el expediente 25.153 Ley para el uso responsable de dispositivos electrónicos en centros educativos. EL proyecto de la diputada Cynthia Córdoba, propone prohibir el uso de teléfonos celulares inteligentes y tabletas electrónicas personales en todos los centros educativos de primaria y secundaria en el país, tanto en el periodo de clases como en los tiempos de recreo, excepto en situaciones de peligro o fuerza mayor, cuando los dispositivos son necesarios para garantizar la accesibilidad, o para atender condiciones
Video.	Nota.
Claro.	Claro.
Ordenado.	Ordenado.
Precisa.	Parcial.
Ninguna.	Ambigüedad.
El video es muy largo.	La expresión "igual suerte corrió" no está bien empleada.

https://www.youtube.com/watch?v=azzkFMI_mPA8	No tiene enlace.
5/3/2026	3/3/2026
Asamblea Legislativa se une a la celebración del Día Internacional de los Datos Abiertos En el marco del Día Internacional de los Datos Abiertos, la Comisión Mixta de Parlamento Abierto de la Asamblea Legislativa reconoció el aporte a la transparencia para fomentar el acceso a la información pública.	Crean Esteban Esteban.rojas@asamblea.go.cr Los diputados aprobaron en su trámite de primer debate el expediente 23601, que crea la Policía de Control y Protección Ambiental, un nuevo cuerpo policial que estará adscrito al Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE). El nuevo cuerpo policial no solo operará en tierra, sino que tendrá una jurisdicción extendida para proteger la Zona Económica Exclusiva y el mar territorial. La nueva policía podrá inspeccionar cualquier finca, embarcación (nacional o extranjera) e instalaciones industriales. Incluso están facultados para realizar allanamientos en casos de indicios de delitos ambientales (requiriendo orden judicial para casas de habitación). Además, tendrá la autoridad para detener personas, decomisar productos ilegales de vida silvestre, madera y asegurar la maquinaria o vehículos utilizados en delitos ambientales. Los funcionarios del Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC) y guardaparques mantendrán su carácter de autoridad para aprehender infractores dentro de
Vídeo.	Nota.
Claro.	Claro.
Ordenado.	Ordenado.
Precisa.	Precisa.
Ninguna.	Ninguna.

No tiene enlace.		
6/3/2026		
Comisión especial de Alajuela	Los diputados de la Comisión Especial de Alajuela al ser las 12 medio día de hoy, rechazaron un total de 9 mociones vía artículo 137 del expediente 24717 Ley para regular la exploración y explotación de minería metálica sostenible en el distrito de Cutris del Cantón de San Carlos, provincia de Alajuela. A la iniciativa se le han presentado un total de 154 mociones en su primer día. El proyecto pretende o autorizar y regular la exploración y explotación de la minería metálica a cielo abierto en el Distrito de Cutris del Cantón de San Carlos de la Provincia de Alajuela. Propone crear las subastas públicas mineras, como el procedimiento que el Ministerio de Ambiente y Energía utilizará para otorgar las concesiones de explotación minera a cielo abierto.	
Nota.		
Claro.		
Ordenado.		
Parcial.		
Información incompleta.		
No indica cuáles mociones fueron rechazadas.		

https://www.youtube.com/watch?v=-va60XmMzl	No tiene enlace.				
11/3/2026	9/3/2026				
Buscan sentar responsabilidades por ataques en redes sociales	Especialista avala establecer el cuidado como derecho constitucional	Pablo Departamento de Quirós Prensa Araya Institucional			
El diputado del Liberal Progresista, Gilberto Campos presento a la corriente legislativa una reforma al Código Penal para sancionar los ataques en redes sociales que dañan el honor de las personas.	Ana Isabel García Quesada, especialista en Políticas Sociales validó la reforma a los artículos 51 y 56 de la Constitución Política para reconocer el cuidado como derecho constitucional.				
	La especialista afirmó que el cuidado debe catalogarse como un derecho humano y que la reforma debe garantizar un presupuesto que permita concretar la política pública.				
Entrevista.	La reforma al artículo 51 busca incorporar el cuidado como responsabilidad del Estado de la persona menor de edad, adultos mayores y personas con discapacidad. Mientras la reforma del artículo 56 busca reconocer la labor de cuidado como un valor social y				
Claro.	Nota.				
Ordenado.	Claro.				
Precisa.	Ordenado.				
Ninguna.	Precisa.				
	Ninguna.				

No tiene enlace.	
23/3/2026	
Sociedad civil entrega propuestas de cambio para elección de Magistrados Por: Juan Pablo Estrada En una mesa de trabajo, los miembros de la Comisión de Nombramientos recibieron a los representantes del grupo de la sociedad civil “Foro de la Justicia”, para analizar el proceso de elección de magistrados Los miembros del foro, Walter Antillón, Evelyn Villarreal y Juan José Vragas, instaron a la comisión a realizar cambios para mayor equidad y razonabilidad en la elección de los altos jueces Dentro de las reformas a dos artículos del reglamento legislativo buscan establecer un procedimiento claro y transparente que permita una mayor participación ciudadana En el artículo 85 pidieron definir una metodología del proceso de elección que se defina desde el inicio del cuatrienio, incorporar reglas claras durante el espacio de las entrevistas estructuradas para los postulantes, así como tomar en cuenta a representantes de poblaciones vulnerables Con relación al artículo 227 plantean que se defina que durante la discusión en el Plenario	
Nota.	
Claro.	
Ordenado.	
Parcial.	
Ambigüedad, falta de contexto.	
Redacción ambigua con algunos errores de sintaxis.	

Anexo 7. Encuesta sobre el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa de la Asamblea Legislativa

Encuesta 1

Encuesta sobre el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa de la Asamblea Legislativa

Identificar las modalidades de uso que los periodistas asignados a la cobertura legislativa dan a los instrumentos de información y transparencia implementados por el Departamento de Prensa.

Datos generales

Nombre completo: Aarón Chinchilla

Tipo de medio en el que labora: Medio digital

Años de experiencia cubriendo la Asamblea Legislativa: Más de 7 años

Tipo de cobertura que realiza: Permanente

Uso de instrumentos de información

¿Cuáles de los siguientes instrumentos utiliza para obtener información sobre la actividad legislativa?:

Comunicados de prensa, Canal de Telegram, Conferencias de prensa o vocerías

¿Cuál de estos instrumentos consulta con mayor frecuencia?: Comunicados de prensa

Frecuencia de uso de instrumentos

(1 = Siempre / 5 = Nunca)

Comunicados de prensa: 5

Portal legislativo: 4

Telegram: 4

Conferencias de prensa: 5

Redes sociales institucionales: 3

Modalidades de uso

¿Para cuáles de las siguientes actividades utiliza los instrumentos de información institucional?: Identificar temas noticiosos, Dar seguimiento a proyectos de ley, Monitorear sesiones del Plenario Legislativo, Dar seguimiento a comisiones legislativas, Verificar datos o información oficial, Obtener declaraciones o posiciones institucionales, Buscar documentos oficiales

Cuando cubre una noticia legislativa, ¿cuál suele ser su primera fuente de consulta?: Diputados

¿Cómo utiliza habitualmente los instrumentos del Departamento de Prensa?: Como fuente complementaria

¿Con qué frecuencia combina información proveniente de los instrumentos institucionales con otras fuentes?: Algunas veces

Canal de Telegram

¿Con qué frecuencia consulta el canal de Telegram?: Varias veces al día

¿Para qué utiliza principalmente el canal de Telegram?: Seguimiento de sesiones, Acceso rápido a comunicados, Obtención de documentos, Monitoreo de actividades legislativas

Comparado con otros instrumentos institucionales, Telegram se utiliza principalmente para:: Recibir información inmediata

Preguntas abiertas

Describe brevemente cómo utiliza los instrumentos del Departamento de Prensa durante una cobertura legislativa.: Seguimiento de información legislativa.

¿Existe algún instrumento que considere indispensable para su trabajo? ¿Por qué?: WhatsApp, portal legislativo

¿Qué cambios podrían facilitar el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa?: Los canales de información oficiales no siempre tienen la información a la inmediatez. El portal legislativo no es accesible. Se enfocan mucho en lo audiovisual y para efectos, esas producciones pocas veces son consideradas en la agenda diaria.

Encuesta 2

Encuesta sobre el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa de la Asamblea Legislativa

Identificar las modalidades de uso que los periodistas asignados a la cobertura legislativa dan a los instrumentos de información y transparencia implementados por el Departamento de Prensa.

Datos generales

Nombre completo: Gilberto Valencia

Tipo de medio en el que labora: Televisión

Años de experiencia cubriendo la Asamblea Legislativa: Más de 7 años

Tipo de cobertura que realiza: Permanente

Uso de instrumentos de información

¿Cuáles de los siguientes instrumentos utiliza para obtener información sobre la actividad legislativa?: Comunicados de prensa, Notas informativas en la página web, Canal de Telegram, Redes sociales institucionales

¿Cuál de estos instrumentos consulta con mayor frecuencia?: Canal de Telegram

Frecuencia de uso de instrumentos

(1 = Siempre / 5 = Nunca)

Comunicados de prensa: 1

Portal legislativo: 2

Telegram: 1

Conferencias de prensa: 1

Redes sociales institucionales: 2

Modalidades de uso

¿Para cuáles de las siguientes actividades utiliza los instrumentos de información institucional?: Identificar temas noticiosos, Dar seguimiento a proyectos de ley, Monitorear sesiones del Plenario Legislativo, Dar seguimiento a comisiones legislativas

Cuando cubre una noticia legislativa, ¿cuál suele ser su primera fuente de consulta?: Diputados

¿Cómo utiliza habitualmente los instrumentos del Departamento de Prensa?: Como fuente complementaria

¿Con qué frecuencia combina información proveniente de los instrumentos institucionales con otras fuentes?: Frecuentemente

Canal de Telegram

¿Con qué frecuencia consulta el canal de Telegram?: Varias veces al día

¿Para qué utiliza principalmente el canal de Telegram?: Seguimiento de sesiones, Monitoreo de actividades legislativas, Identificación de temas noticiosos

Comparado con otros instrumentos institucionales, Telegram se utiliza principalmente para:: Recibir información inmediata

Preguntas abiertas

Describe brevemente cómo utiliza los instrumentos del Departamento de Prensa durante una cobertura legislativa.: Son de consulta diaria por lo temas que se tratan

¿Existe algún instrumento que considere indispensable para su trabajo? ¿Por qué?: videos de declaraciones

¿Qué cambios podrían facilitar el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa?: así como hay un resumen escrito en Telegram, se agradecería video

Encuesta 3

Encuesta sobre el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa de la Asamblea Legislativa

Identificar las modalidades de uso que los periodistas asignados a la cobertura legislativa dan a los instrumentos de información y transparencia implementados por el Departamento de Prensa.

Datos generales

Nombre completo: Luis Manuel Madrigal Mena

Tipo de medio en el que labora: Medio digital

Años de experiencia cubriendo la Asamblea Legislativa: Más de 7 años

Tipo de cobertura que realiza: Permanente

Uso de instrumentos de información

¿Cuáles de los siguientes instrumentos utiliza para obtener información sobre la actividad legislativa?:

Canal de Telegram, Conferencias de prensa o vocerías, Redes sociales institucionales

¿Cuál de estos instrumentos consulta con mayor frecuencia?: Canal de Telegram

Frecuencia de uso de instrumentos

(1 = Siempre / 5 = Nunca)

Comunicados de prensa: 4

Portal legislativo: 5

Telegram: 5

Conferencias de prensa: 5

Redes sociales institucionales: 4

Modalidades de uso

¿Para cuáles de las siguientes actividades utiliza los instrumentos de información institucional?: Dar seguimiento a proyectos de ley, Monitorear sesiones del Plenario Legislativo, Dar seguimiento a comisiones legislativas, Verificar datos o información oficial, Obtener declaraciones o posiciones institucionales, Buscar documentos oficiales

Cuando cubre una noticia legislativa, ¿cuál suele ser su primera fuente de consulta?: Otras fuentes

¿Cómo utiliza habitualmente los instrumentos del Departamento de Prensa?: Como fuente complementaria

¿Con qué frecuencia combina información proveniente de los instrumentos institucionales con otras fuentes?: Siempre

Canal de Telegram

¿Con qué frecuencia consulta el canal de Telegram?: Varias veces al día

¿Para qué utiliza principalmente el canal de Telegram?: Seguimiento de sesiones, Acceso rápido a comunicados, Obtención de documentos, Monitoreo de actividades legislativas, Identificación de temas noticiosos

Comparado con otros instrumentos institucionales, Telegram se utiliza principalmente para:: Recibir información inmediata

Preguntas abiertas

Describa brevemente cómo utiliza los instrumentos del Departamento de Prensa durante una cobertura legislativa.: Sirven como información complementaria y de resumen en caso de no haber podido ver alguna sesión completa.

¿Existe algún instrumento que considere indispensable para su trabajo? ¿Por qué?: Telegram, porque allí envían fotografías y votaciones de plenario de inmediato.

¿Qué cambios podrían facilitar el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa?: Desarrollar una API en conjunto con el equipo de IT que permita tener en tiempo real documentos asociados a proyectos de ley tan pronto ingresan al sistema.

Encuesta 4

Encuesta sobre el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa de la Asamblea Legislativa

Identificar las modalidades de uso que los periodistas asignados a la cobertura legislativa dan a los instrumentos de información y transparencia implementados por el Departamento de Prensa.

Datos generales

Nombre completo: Bharley Quirós Navarro

Tipo de medio en el que labora: Medio digital

Años de experiencia cubriendo la Asamblea Legislativa: Más de 7 años

Tipo de cobertura que realiza: Especializada

Uso de instrumentos de información

¿Cuáles de los siguientes instrumentos utiliza para obtener información sobre la actividad legislativa?:

Canal de Telegram, Conferencias de prensa o vocerías, Redes sociales institucionales

¿Cuál de estos instrumentos consulta con mayor frecuencia?: Canal de Telegram

Frecuencia de uso de instrumentos

(1 = Siempre / 5 = Nunca)

Comunicados de prensa: 3

Portal legislativo: 3

Telegram: 2

Conferencias de prensa: 2

Redes sociales institucionales: 2

Modalidades de uso

¿Para cuáles de las siguientes actividades utiliza los instrumentos de información institucional?: Identificar temas noticiosos, Dar seguimiento a proyectos de ley, Monitorear sesiones del Plenario Legislativo, Dar seguimiento a comisiones legislativas, Verificar datos o información oficial, Obtener declaraciones o posiciones institucionales, Buscar documentos oficiales

Cuando cubre una noticia legislativa, ¿cuál suele ser su primera fuente de consulta?: Fracciones legislativas

¿Cómo utiliza habitualmente los instrumentos del Departamento de Prensa?: Como fuente complementaria

¿Con qué frecuencia combina información proveniente de los instrumentos institucionales con otras fuentes?: Frecuentemente

Canal de Telegram

¿Con qué frecuencia consulta el canal de Telegram?: Varias veces al día

¿Para qué utiliza principalmente el canal de Telegram?: Seguimiento de sesiones, Acceso rápido a comunicados, Obtención de documentos, Monitoreo de actividades legislativas, Identificación de temas noticiosos

Comparado con otros instrumentos institucionales, Telegram se utiliza principalmente para:: Recibir información inmediata

Preguntas abiertas

Describe brevemente cómo utiliza los instrumentos del Departamento de Prensa durante una cobertura legislativa.: Para verificar información y complementar

¿Existe algún instrumento que considere indispensable para su trabajo? ¿Por qué?: Transmisión del plenario y sesiones

¿Qué cambios podrían facilitar el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa?: Mejorar el acceso a mociones, orden del día, fotos y proyectos de ley del sitio web

Encuesta 5

Encuesta sobre el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa de la Asamblea Legislativa

Identificar las modalidades de uso que los periodistas asignados a la cobertura legislativa dan a los instrumentos de información y transparencia implementados por el Departamento de Prensa.

Datos generales

Nombre completo: Michelle Campos

Tipo de medio en el que labora: Televisión

Años de experiencia cubriendo la Asamblea Legislativa: Entre 4 y 7 años

Tipo de cobertura que realiza: Permanente

Uso de instrumentos de información

¿Cuáles de los siguientes instrumentos utiliza para obtener información sobre la actividad legislativa?:

Comunicados de prensa, Canal de Telegram, Conferencias de prensa o vocerías, Redes sociales institucionales

¿Cuál de estos instrumentos consulta con mayor frecuencia?: Canal de Telegram

Frecuencia de uso de instrumentos

(1 = Siempre / 5 = Nunca)

Comunicados de prensa: 3

Portal legislativo: 3

Telegram: 1

Conferencias de prensa: 1

Redes sociales institucionales: 1

Modalidades de uso

¿Para cuáles de las siguientes actividades utiliza los instrumentos de información institucional?: Identificar temas noticiosos, Dar seguimiento a proyectos de ley, Monitorear sesiones del Plenario Legislativo, Dar seguimiento a comisiones legislativas, Verificar datos o información oficial, Obtener declaraciones o posiciones institucionales, Buscar documentos oficiales

Cuando cubre una noticia legislativa, ¿cuál suele ser su primera fuente de consulta?: Instrumentos del Departamento de Prensa

¿Cómo utiliza habitualmente los instrumentos del Departamento de Prensa?: Como mecanismo de verificación

¿Con qué frecuencia combina información proveniente de los instrumentos institucionales con otras fuentes?: Frecuentemente

Canal de Telegram

¿Con qué frecuencia consulta el canal de Telegram?: Varias veces al día

¿Para qué utiliza principalmente el canal de Telegram?: Seguimiento de sesiones, Acceso rápido a comunicados, Monitoreo de actividades legislativas

Comparado con otros instrumentos institucionales, Telegram se utiliza principalmente para:: Dar seguimiento a acontecimientos

Preguntas abiertas

Describe brevemente cómo utiliza los instrumentos del Departamento de Prensa durante una cobertura legislativa.: Para verificar información

¿Existe algún instrumento que considere indispensable para su trabajo? ¿Por qué?: La web, el canal de telegram y el canal de youtube

¿Qué cambios podrían facilitar el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa?: Que la página web será más accesible o más sencilla de trabajar

Encuesta 6

Encuesta sobre el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa de la Asamblea Legislativa

Identificar las modalidades de uso que los periodistas asignados a la cobertura legislativa dan a los instrumentos de información y transparencia implementados por el Departamento de Prensa.

Datos generales

Nombre completo: Hermes Solano Rodríguez

Tipo de medio en el que labora: Medio digital

Años de experiencia cubriendo la Asamblea Legislativa: Entre 4 y 7 años

Tipo de cobertura que realiza: Permanente

Uso de instrumentos de información

¿Cuáles de los siguientes instrumentos utiliza para obtener información sobre la actividad legislativa?:

Comunicados de prensa, Canal de Telegram, Conferencias de prensa o vocerías

¿Cuál de estos instrumentos consulta con mayor frecuencia?: Canal de Telegram

Frecuencia de uso de instrumentos

(1 = Siempre / 5 = Nunca)

Comunicados de prensa: 1

Portal legislativo: 3

Telegram: 1

Conferencias de prensa: 2

Redes sociales institucionales: 3

Modalidades de uso

¿Para cuáles de las siguientes actividades utiliza los instrumentos de información institucional?: Identificar temas noticiosos, Dar seguimiento a proyectos de ley, Monitorear sesiones del Plenario Legislativo, Dar seguimiento a comisiones legislativas, Verificar datos o información oficial, Obtener declaraciones o posiciones institucionales, Buscar documentos oficiales

Cuando cubre una noticia legislativa, ¿cuál suele ser su primera fuente de consulta?: Diputados

¿Cómo utiliza habitualmente los instrumentos del Departamento de Prensa?: Como medio de seguimiento de actividades

¿Con qué frecuencia combina información proveniente de los instrumentos institucionales con otras fuentes?: Algunas veces

Canal de Telegram

¿Con qué frecuencia consulta el canal de Telegram?: Varias veces al día

¿Para qué utiliza principalmente el canal de Telegram?: Seguimiento de sesiones, Monitoreo de actividades legislativas

Comparado con otros instrumentos institucionales, Telegram se utiliza principalmente para:: Recibir información inmediata

Preguntas abiertas

Describe brevemente cómo utiliza los instrumentos del Departamento de Prensa durante una cobertura legislativa.: Para verificar actividades, horarios, buscar fotografías

¿Existe algún instrumento que considere indispensable para su trabajo? ¿Por qué?: El Canal de telegram para tener a mano calendario de actividades

¿Qué cambios podrían facilitar el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa?: Ser más constantes en la información que publican de las sesiones, sobre todo de comisiones legislativas

Encuesta 7

Encuesta sobre el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa de la Asamblea Legislativa

Identificar las modalidades de uso que los periodistas asignados a la cobertura legislativa dan a los instrumentos de información y transparencia implementados por el Departamento de Prensa.

Datos generales

Nombre completo: Maía Fernanda Romero Castro

Tipo de medio en el que labora: Radio

Años de experiencia cubriendo la Asamblea Legislativa: Más de 7 años

Tipo de cobertura que realiza: Permanente

Uso de instrumentos de información

¿Cuáles de los siguientes instrumentos utiliza para obtener información sobre la actividad legislativa?:

Canal de Telegram, Conferencias de prensa o vocerías, Redes sociales institucionales

¿Cuál de estos instrumentos consulta con mayor frecuencia?: Portal legislativo

Frecuencia de uso de instrumentos

(1 = Siempre / 5 = Nunca)

Comunicados de prensa: 2

Portal legislativo: 5

Telegram: 5

Conferencias de prensa: 5

Redes sociales institucionales: 4

Modalidades de uso

¿Para cuáles de las siguientes actividades utiliza los instrumentos de información institucional?: Identificar temas noticiosos, Dar seguimiento a proyectos de ley, Monitorear sesiones del Plenario Legislativo, Dar seguimiento a comisiones legislativas, Obtener declaraciones o posiciones institucionales

Cuando cubre una noticia legislativa, ¿cuál suele ser su primera fuente de consulta?: Instrumentos del Departamento de Prensa

¿Cómo utiliza habitualmente los instrumentos del Departamento de Prensa?: Como medio de seguimiento de actividades

¿Con qué frecuencia combina información proveniente de los instrumentos institucionales con otras fuentes?: Algunas veces

Canal de Telegram

¿Con qué frecuencia consulta el canal de Telegram?: Varias veces al día

¿Para qué utiliza principalmente el canal de Telegram?: Seguimiento de sesiones, Obtención de documentos, Monitoreo de actividades legislativas, Identificación de temas noticiosos

Comparado con otros instrumentos institucionales, Telegram se utiliza principalmente para:: Recibir información inmediata

Preguntas abiertas

Describa brevemente cómo utiliza los instrumentos del Departamento de Prensa durante una cobertura legislativa.: Lo utilizo para extraer declaraciones de jerarcas o informarme sobre el avance de proyectos de ley.

¿Existe algún instrumento que considere indispensable para su trabajo? ¿Por qué?: La consulta de proyectos de ley en el portal legislativo.

¿Qué cambios podrían facilitar el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa?: Sería útil que envíen número de expediente, nombre y un pequeño resumen de los proyectos de ley que fueron dictaminados.

Encuesta 8

Encuesta sobre el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa de la Asamblea Legislativa

Identificar las modalidades de uso que los periodistas asignados a la cobertura legislativa dan a los instrumentos de información y transparencia implementados por el Departamento de Prensa.

Datos generales

Nombre completo: Rocío Sandí Zúñiga

Tipo de medio en el que labora: Prensa escrita

Años de experiencia cubriendo la Asamblea Legislativa: Entre 4 y 7 años

Tipo de cobertura que realiza: Permanente

Uso de instrumentos de información

¿Cuáles de los siguientes instrumentos utiliza para obtener información sobre la actividad legislativa?:

Comunicados de prensa, Canal de Telegram, Conferencias de prensa o vocerías

¿Cuál de estos instrumentos consulta con mayor frecuencia?: Comunicados de prensa

Frecuencia de uso de instrumentos

(1 = Siempre / 5 = Nunca)

Comunicados de prensa: 1

Portal legislativo: 4

Telegram: 2

Conferencias de prensa: 1

Redes sociales institucionales: 3

Modalidades de uso

¿Para cuáles de las siguientes actividades utiliza los instrumentos de información institucional?: Identificar temas noticiosos, Dar seguimiento a proyectos de ley, Monitorear sesiones del Plenario Legislativo, Dar seguimiento a comisiones legislativas, Verificar datos o información oficial, Obtener declaraciones o posiciones institucionales, Buscar documentos oficiales

Cuando cubre una noticia legislativa, ¿cuál suele ser su primera fuente de consulta?: Fracciones legislativas

¿Cómo utiliza habitualmente los instrumentos del Departamento de Prensa?: Como fuente complementaria

¿Con qué frecuencia combina información proveniente de los instrumentos institucionales con otras fuentes?: Algunas veces

Canal de Telegram

¿Con qué frecuencia consulta el canal de Telegram?: Varias veces al día

¿Para qué utiliza principalmente el canal de Telegram?: Seguimiento de sesiones, Acceso rápido a comunicados, Obtención de documentos, Monitoreo de actividades legislativas, Identificación de temas noticiosos

Comparado con otros instrumentos institucionales, Telegram se utiliza principalmente para:: Recibir información inmediata

Preguntas abiertas

Describe brevemente cómo utiliza los instrumentos del Departamento de Prensa durante una cobertura legislativa.: Utilizo principalmente el Telegram para estar al tanto de la agenda y el megáfono legislativo

¿Existe algún instrumento que considere indispensable para su trabajo? ¿Por qué?: La agenda de cada día en la Asamblea Legislativa

¿Qué cambios podrían facilitar el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa?: Dándolos a conocer mejor, presentándolos en redes sociales

Encuesta 9

Encuesta sobre el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa de la Asamblea Legislativa

Identificar las modalidades de uso que los periodistas asignados a la cobertura legislativa dan a los instrumentos de información y transparencia implementados por el Departamento de Prensa.

Datos generales

Nombre completo: Alfonso Flores Bermudez

Tipo de medio en el que labora: Televisión

Años de experiencia cubriendo la Asamblea Legislativa: Entre 1 y 3 años

Tipo de cobertura que realiza: Permanente

Uso de instrumentos de información

¿Cuáles de los siguientes instrumentos utiliza para obtener información sobre la actividad legislativa?: Comunicados de prensa, Canal de Telegram, Conferencias de prensa o vocerías, Redes sociales institucionales

¿Cuál de estos instrumentos consulta con mayor frecuencia?: Canal de Telegram

Frecuencia de uso de instrumentos

(1 = Siempre / 5 = Nunca)

Comunicados de prensa: 3

Portal legislativo: 2

Telegram: 1

Conferencias de prensa: 3

Redes sociales institucionales: 1

Modalidades de uso

¿Para cuáles de las siguientes actividades utiliza los instrumentos de información institucional?: Identificar temas noticiosos, Dar seguimiento a proyectos de ley, Monitorear sesiones del Plenario Legislativo, Dar seguimiento a comisiones legislativas, Verificar datos o información oficial, Obtener declaraciones o posiciones institucionales, Buscar documentos oficiales

Cuando cubre una noticia legislativa, ¿cuál suele ser su primera fuente de consulta?: Fracciones legislativas

¿Cómo utiliza habitualmente los instrumentos del Departamento de Prensa?: Como fuente complementaria

¿Con qué frecuencia combina información proveniente de los instrumentos institucionales con otras fuentes?: Frecuentemente

Canal de Telegram

¿Con qué frecuencia consulta el canal de Telegram?: Varias veces al día

¿Para qué utiliza principalmente el canal de Telegram?: Seguimiento de sesiones, Acceso rápido a comunicados, Monitoreo de actividades legislativas, Identificación de temas noticiosos

Comparado con otros instrumentos institucionales, Telegram se utiliza principalmente para:: Recibir información inmediata

Preguntas abiertas

Describe brevemente cómo utiliza los instrumentos del Departamento de Prensa durante una cobertura legislativa.: Verificación de datos, seguimiento a la agenda legislativa para coberturas

¿Existe algún instrumento que considere indispensable para su trabajo? ¿Por qué?: Si, tanto la Web del Poder Legislativo, como las transmisiones vía Youtube por el canal oficial. Dado el perfil del programa No Mientas el Show, tomamos directamente declaraciones dadas por las diputaciones en los distintos espacios.

¿Qué cambios podrían facilitar el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa?: Obtener la agenda del día siguiente con mayor anticipación, ojalá una agenda semanal.

Encuesta 10

Encuesta sobre el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa de la Asamblea Legislativa

Identificar las modalidades de uso que los periodistas asignados a la cobertura legislativa dan a los instrumentos de información y transparencia implementados por el Departamento de Prensa.

Datos generales

Nombre completo: Douglas Sánchez Jiménez

Tipo de medio en el que labora: Televisión

Años de experiencia cubriendo la Asamblea Legislativa: Más de 7 años

Tipo de cobertura que realiza: Especializada

Uso de instrumentos de información

¿Cuáles de los siguientes instrumentos utiliza para obtener información sobre la actividad legislativa?:

Canal de Telegram, Conferencias de prensa o vocerías, Redes sociales institucionales

¿Cuál de estos instrumentos consulta con mayor frecuencia?: Canal de Telegram

Frecuencia de uso de instrumentos

(1 = Siempre / 5 = Nunca)

Comunicados de prensa: 4

Portal legislativo: 3

Telegram: 4

Conferencias de prensa: 5

Redes sociales institucionales: 4

Modalidades de uso

¿Para cuáles de las siguientes actividades utiliza los instrumentos de información institucional?: Identificar temas noticiosos, Dar seguimiento a proyectos de ley, Monitorear sesiones del Plenario Legislativo, Verificar datos o información oficial

Cuando cubre una noticia legislativa, ¿cuál suele ser su primera fuente de consulta?: Diputados

¿Cómo utiliza habitualmente los instrumentos del Departamento de Prensa?: Como fuente principal de información

¿Con qué frecuencia combina información proveniente de los instrumentos institucionales con otras fuentes?: Siempre

Canal de Telegram

¿Con qué frecuencia consulta el canal de Telegram?: Varias veces al día

¿Para qué utiliza principalmente el canal de Telegram?: Seguimiento de sesiones

Comparado con otros instrumentos institucionales, Telegram se utiliza principalmente para:: Recibir información inmediata

Preguntas abiertas

Describe brevemente cómo utiliza los instrumentos del Departamento de Prensa durante una cobertura legislativa.: Seguimientos o coberturas especializadas donde se ponen de disposición transmisiones

¿Existe algún instrumento que considere indispensable para su trabajo? ¿Por qué?: Video y redes sociales porque la velocidad de la información es clave. Además, en la noches para el programa el video aporta muchísimo.

¿Qué cambios podrían facilitar el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa?: Las solicitudes de información en el caso de Karla Granados nunca se respondieron.

Encuesta 11

Encuesta sobre el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa de la Asamblea Legislativa

Identificar las modalidades de uso que los periodistas asignados a la cobertura legislativa dan a los instrumentos de información y transparencia implementados por el Departamento de Prensa.

Datos generales

Nombre completo: Javier Paniagua Ovares

Tipo de medio en el que labora: Televisión

Años de experiencia cubriendo la Asamblea Legislativa: Entre 1 y 3 años

Tipo de cobertura que realiza: Permanente

Uso de instrumentos de información

¿Cuáles de los siguientes instrumentos utiliza para obtener información sobre la actividad legislativa?:

Canal de Telegram, Conferencias de prensa o vocerías, Entrevistas

¿Cuál de estos instrumentos consulta con mayor frecuencia?: Canal de Telegram

Frecuencia de uso de instrumentos

(1 = Siempre / 5 = Nunca)

Comunicados de prensa: 3

Portal legislativo: 3

Telegram: 1

Conferencias de prensa: 3

Redes sociales institucionales: 2

Modalidades de uso

¿Para cuáles de las siguientes actividades utiliza los instrumentos de información institucional?: Identificar temas noticiosos, Dar seguimiento a proyectos de ley, Monitorear sesiones del Plenario Legislativo, Dar seguimiento a comisiones legislativas, Verificar datos o información oficial

Cuando cubre una noticia legislativa, ¿cuál suele ser su primera fuente de consulta?: Diputados

¿Cómo utiliza habitualmente los instrumentos del Departamento de Prensa?: Como mecanismo de verificación

¿Con qué frecuencia combina información proveniente de los instrumentos institucionales con otras fuentes?: Frecuentemente

Canal de Telegram

¿Con qué frecuencia consulta el canal de Telegram?: Varias veces al día

¿Para qué utiliza principalmente el canal de Telegram?: Acceso rápido a comunicados

Comparado con otros instrumentos institucionales, Telegram se utiliza principalmente para:: Recibir información inmediata

Preguntas abiertas

Describa brevemente cómo utiliza los instrumentos del Departamento de Prensa durante una cobertura legislativa.: A menos que sea estrictamente necesario, sino me encargo este servidor, de buscar la información, realizar las entrevistas, cotejar los datos

¿Existe algún instrumento que considere indispensable para su trabajo? ¿Por qué?: El Telegram oficial de la asamblea. Para conocer la agenda del día, las mociones rechazadas, enlaces de YouTube , documentos oficiales

¿Qué cambios podrían facilitar el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa?: Mayor acceso a los funcionarios propios de la asamblea para vocerías, no todo debe ser canalizado desde gerencia general. Conocer de primera mano informes de mayoría o minoría, actas actualizadas, etc

Encuesta 12

Encuesta sobre el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa de la Asamblea Legislativa

Identificar las modalidades de uso que los periodistas asignados a la cobertura legislativa dan a los instrumentos de información y transparencia implementados por el Departamento de Prensa.

Datos generales

Nombre completo: Rodrigo Guevara Gómez

Tipo de medio en el que labora: Televisión

Años de experiencia cubriendo la Asamblea Legislativa: Más de 7 años

Tipo de cobertura que realiza: Permanente

Uso de instrumentos de información

¿Cuáles de los siguientes instrumentos utiliza para obtener información sobre la actividad legislativa?: Comunicados de prensa, Canal de Telegram, Conferencias de prensa o vocerías, Redes sociales institucionales, Fuentes

¿Cuál de estos instrumentos consulta con mayor frecuencia?: Whatsapp

Frecuencia de uso de instrumentos

(1 = Siempre / 5 = Nunca)

Comunicados de prensa: 3

Portal legislativo: 2

Telegram: 5

Conferencias de prensa: 3

Redes sociales institucionales: 3

Modalidades de uso

¿Para cuáles de las siguientes actividades utiliza los instrumentos de información institucional?: Identificar temas noticiosos, Dar seguimiento a proyectos de ley, Monitorear sesiones del Plenario Legislativo, Dar seguimiento a comisiones legislativas, Verificar datos o información oficial, Obtener declaraciones o posiciones institucionales, Buscar documentos oficiales

Cuando cubre una noticia legislativa, ¿cuál suele ser su primera fuente de consulta?: Diputados

¿Cómo utiliza habitualmente los instrumentos del Departamento de Prensa?: Como fuente complementaria

¿Con qué frecuencia combina información proveniente de los instrumentos institucionales con otras fuentes?: Frecuentemente

Canal de Telegram

¿Con qué frecuencia consulta el canal de Telegram?: Varias veces al día

¿Para qué utiliza principalmente el canal de Telegram?: Seguimiento de sesiones, Monitoreo de actividades legislativas

Comparado con otros instrumentos institucionales, Telegram se utiliza principalmente para:: Dar seguimiento a acontecimientos

Preguntas abiertas

Describe brevemente cómo utiliza los instrumentos del Departamento de Prensa durante una cobertura legislativa.: Prácticamente para verificar información.

¿Existe algún instrumento que considere indispensable para su trabajo? ¿Por qué?: Utilizo mucho WhatsApp para ver información y recibir contenidos audiovisuales para la utilización y desarrollo de contenidos.

¿Qué cambios podrían facilitar el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa?: Debería de tener un canal de WhatsApp para estar más pendiente de los archivos y votaciones de las actividades legislativas.

Encuesta 13

Encuesta sobre el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa de la Asamblea Legislativa

Identificar las modalidades de uso que los periodistas asignados a la cobertura legislativa dan a los instrumentos de información y transparencia implementados por el Departamento de Prensa.

Datos generales

Nombre completo: Aarón Sequeira

Tipo de medio en el que labora: Prensa escrita

Años de experiencia cubriendo la Asamblea Legislativa: Más de 7 años

Tipo de cobertura que realiza: Permanente

Uso de instrumentos de información

¿Cuáles de los siguientes instrumentos utiliza para obtener información sobre la actividad legislativa?:

Canal de Telegram, Conferencias de prensa o vocerías, sitio web oficial www.asamblea.go.cr

¿Cuál de estos instrumentos consulta con mayor frecuencia?: Portal legislativo

Frecuencia de uso de instrumentos

(1 = Siempre / 5 = Nunca)

Comunicados de prensa: 4

Portal legislativo: 1

Telegram: 1

Conferencias de prensa: 4

Redes sociales institucionales: 5

Modalidades de uso

¿Para cuáles de las siguientes actividades utiliza los instrumentos de información institucional?: Identificar temas noticiosos, Dar seguimiento a proyectos de ley, Monitorear sesiones del Plenario Legislativo, Dar seguimiento a comisiones legislativas, Verificar datos o información oficial, Obtener declaraciones o posiciones institucionales, Buscar documentos oficiales

Cuando cubre una noticia legislativa, ¿cuál suele ser su primera fuente de consulta?: Diputados

¿Cómo utiliza habitualmente los instrumentos del Departamento de Prensa?: Como fuente complementaria

¿Con qué frecuencia combina información proveniente de los instrumentos institucionales con otras fuentes?: Algunas veces

Canal de Telegram

¿Con qué frecuencia consulta el canal de Telegram?: Varias veces al día

¿Para qué utiliza principalmente el canal de Telegram?: Seguimiento de sesiones, Monitoreo de actividades legislativas

Comparado con otros instrumentos institucionales, Telegram se utiliza principalmente para:: Dar seguimiento a acontecimientos

Preguntas abiertas

Describe brevemente cómo utiliza los instrumentos del Departamento de Prensa durante una cobertura legislativa.: Para complementar información que obtengo de fuentes primarias, o acceder a enlaces de transmisiones de comisiones

¿Existe algún instrumento que considere indispensable para su trabajo? ¿Por qué?: La agenda legislativa, los enlaces de las transmisiones de las comisiones, porque me guían hacia las fuentes primarias de información

¿Qué cambios podrían facilitar el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa?: Un mejor seguimiento a las sesiones de plenario y de comisiones, es decir, que no haya lagunas entre las cosas que están pasando, no con el detalle de las cosas que dicen los diputados, sino con las alertas de qué se está discutiendo, qué se está votando y, en comisiones, qué se dictaminó.

Encuesta 14

Encuesta sobre el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa de la Asamblea Legislativa

Identificar las modalidades de uso que los periodistas asignados a la cobertura legislativa dan a los instrumentos de información y transparencia implementados por el Departamento de Prensa.

Datos generales

Nombre completo: Djenane Villanueva

Tipo de medio en el que labora: Otro

Años de experiencia cubriendo la Asamblea Legislativa: Más de 7 años

Tipo de cobertura que realiza: Especializada

Uso de instrumentos de información

¿Cuáles de los siguientes instrumentos utiliza para obtener información sobre la actividad legislativa?: Comunicados de prensa, Canal de Telegram, Conferencias de prensa o vocerías, Redes sociales institucionales

¿Cuál de estos instrumentos consulta con mayor frecuencia?: Canal de Telegram

Frecuencia de uso de instrumentos

(1 = Siempre / 5 = Nunca)

Comunicados de prensa: 3

Portal legislativo: 3

Telegram: 2

Conferencias de prensa: 2

Redes sociales institucionales: 4

Modalidades de uso

¿Para cuáles de las siguientes actividades utiliza los instrumentos de información institucional?: Dar seguimiento a proyectos de ley, Monitorear sesiones del Plenario Legislativo, Dar seguimiento a comisiones legislativas

Cuando cubre una noticia legislativa, ¿cuál suele ser su primera fuente de consulta?: Fracciones legislativas

¿Cómo utiliza habitualmente los instrumentos del Departamento de Prensa?: Como acceso a documentación oficial

¿Con qué frecuencia combina información proveniente de los instrumentos institucionales con otras fuentes?: Siempre

Canal de Telegram

¿Con qué frecuencia consulta el canal de Telegram?: Una vez al día

¿Para qué utiliza principalmente el canal de Telegram?: Seguimiento de sesiones, Monitoreo de actividades legislativas

Comparado con otros instrumentos institucionales, Telegram se utiliza principalmente para:: Verificar información

Preguntas abiertas

Describe brevemente cómo utiliza los instrumentos del Departamento de Prensa durante una cobertura legislativa.: Verificación

¿Existe algún instrumento que considere indispensable para su trabajo? ¿Por qué?: Telegram da la posibilidad de verificar con el insumo directo de lo que sucedió en el día, por ejemplo.

¿Qué cambios podrían facilitar el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa?: Centralización del material multimedia: Crear un repositorio de fácil acceso donde los cortes

de video de las sesiones plenarias y comisiones estén bien etiquetados por tema o proyecto de ley, facilitando el trabajo de los medios de comunicación.

Encuesta 15

Encuesta sobre el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa de la Asamblea Legislativa

Identificar las modalidades de uso que los periodistas asignados a la cobertura legislativa dan a los instrumentos de información y transparencia implementados por el Departamento de Prensa.

Datos generales

Nombre completo: Rachell Matamoros Ruiz

Tipo de medio en el que labora: Televisión

Años de experiencia cubriendo la Asamblea Legislativa: Entre 1 y 3 años

Tipo de cobertura que realiza: Ocasional

Uso de instrumentos de información

¿Cuáles de los siguientes instrumentos utiliza para obtener información sobre la actividad legislativa?:

Comunicados de prensa, Canal de Telegram, Conferencias de prensa o vocerías, Redes sociales institucionales

¿Cuál de estos instrumentos consulta con mayor frecuencia?: Canal de Telegram

Frecuencia de uso de instrumentos

(1 = Siempre / 5 = Nunca)

Comunicados de prensa: 3

Portal legislativo: 1

Telegram: 1

Conferencias de prensa: 2

Redes sociales institucionales: 1

Modalidades de uso

¿Para cuáles de las siguientes actividades utiliza los instrumentos de información institucional?: Identificar temas noticiosos, Dar seguimiento a proyectos de ley, Monitorear sesiones del Plenario Legislativo, Dar seguimiento a comisiones legislativas, Obtener declaraciones o posiciones institucionales

Cuando cubre una noticia legislativa, ¿cuál suele ser su primera fuente de consulta?: Instrumentos del Departamento de Prensa

¿Cómo utiliza habitualmente los instrumentos del Departamento de Prensa?: Como acceso a documentación oficial

¿Con qué frecuencia combina información proveniente de los instrumentos institucionales con otras fuentes?: Frecuentemente

Canal de Telegram

¿Con qué frecuencia consulta el canal de Telegram?: Varias veces al día

¿Para qué utiliza principalmente el canal de Telegram?: Seguimiento de sesiones, Acceso rápido a comunicados, Obtención de documentos, Monitoreo de actividades legislativas, Identificación de temas noticiosos

Comparado con otros instrumentos institucionales, Telegram se utiliza principalmente para:: Recibir información inmediata

Preguntas abiertas

Describe brevemente cómo utiliza los instrumentos del Departamento de Prensa durante una cobertura legislativa.: De forma constante

¿Existe algún instrumento que considere indispensable para su trabajo? ¿Por qué?: Telegram. Porque ahí se obtiene la información de primera mano

¿Qué cambios podrían facilitar el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa?: Un drive con kit de prensa con documentos de proyectos imágenes y videos nos ayudaría como prensa para acceder durante el año y tener la información ahí para acceder más fácilmente y tener contexto archivado

Encuesta 16

Encuesta sobre el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa de la Asamblea Legislativa

Identificar las modalidades de uso que los periodistas asignados a la cobertura legislativa dan a los instrumentos de información y transparencia implementados por el Departamento de Prensa.

Datos generales

Nombre completo: Danilo Chaves Cambroner

Tipo de medio en el que labora: Medio digital

Años de experiencia cubriendo la Asamblea Legislativa: Más de 7 años

Tipo de cobertura que realiza: Permanente

Uso de instrumentos de información

¿Cuáles de los siguientes instrumentos utiliza para obtener información sobre la actividad legislativa?:

Comunicados de prensa, Canal de Telegram, Conferencias de prensa o vocerías

¿Cuál de estos instrumentos consulta con mayor frecuencia?: Conferencias de prensa

Frecuencia de uso de instrumentos

(1 = Siempre / 5 = Nunca)

Comunicados de prensa: 3

Portal legislativo: 3

Telegram: 2

Conferencias de prensa: 1

Redes sociales institucionales: 3

Modalidades de uso

¿Para cuáles de las siguientes actividades utiliza los instrumentos de información institucional?: Dar seguimiento a comisiones legislativas, Obtener declaraciones o posiciones institucionales, Buscar documentos oficiales

Cuando cubre una noticia legislativa, ¿cuál suele ser su primera fuente de consulta?: Diputados

¿Cómo utiliza habitualmente los instrumentos del Departamento de Prensa?: Como fuente complementaria

¿Con qué frecuencia combina información proveniente de los instrumentos institucionales con otras fuentes?: Siempre

Canal de Telegram

¿Con qué frecuencia consulta el canal de Telegram?: Una vez al día

¿Para qué utiliza principalmente el canal de Telegram?: Monitoreo de actividades legislativas

Comparado con otros instrumentos institucionales, Telegram se utiliza principalmente para:: Verificar información

Preguntas abiertas

Describe brevemente cómo utiliza los instrumentos del Departamento de Prensa durante una cobertura legislativa.: Para contrastar y reforzar declaraciones y temas que se consultan a los diputados.dos

¿Existe algún instrumento que considere indispensable para su trabajo? ¿Por qué?: Acceso a entrevistas con diputados.

¿Qué cambios podrían facilitar el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa?: Hacer una actualización acerca de las formas como se puede acceder a la información legislativa.

Encuesta sobre el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa de la Asamblea Legislativa

Identificar las modalidades de uso que los periodistas asignados a la cobertura legislativa dan a los instrumentos de información y transparencia implementados por el Departamento de Prensa.

Datos generales

Nombre completo: Gustavo Martínez Solís

Tipo de medio en el que labora: Medio digital

Años de experiencia cubriendo la Asamblea Legislativa: Entre 1 y 3 años

Tipo de cobertura que realiza: Permanente

Uso de instrumentos de información

¿Cuáles de los siguientes instrumentos utiliza para obtener información sobre la actividad legislativa?: Comunicados de prensa, Notas informativas en la página web, Canal de Telegram, Conferencias de prensa o vocerías

¿Cuál de estos instrumentos consulta con mayor frecuencia?: Portal legislativo

Frecuencia de uso de instrumentos

(1 = Siempre / 5 = Nunca)

Comunicados de prensa: 3

Portal legislativo: 1

Telegram: 1

Conferencias de prensa: 3

Redes sociales institucionales: 4

Modalidades de uso

¿Para cuáles de las siguientes actividades utiliza los instrumentos de información institucional?: Identificar temas noticiosos, Dar seguimiento a proyectos de ley, Monitorear sesiones del Plenario Legislativo

Cuando cubre una noticia legislativa, ¿cuál suele ser su primera fuente de consulta?: Diputados

¿Cómo utiliza habitualmente los instrumentos del Departamento de Prensa?: Como mecanismo de verificación

¿Con qué frecuencia combina información proveniente de los instrumentos institucionales con otras fuentes?: Algunas veces

Canal de Telegram

¿Con qué frecuencia consulta el canal de Telegram?: Varias veces al día

¿Para qué utiliza principalmente el canal de Telegram?: Seguimiento de sesiones, Acceso rápido a comunicados

Comparado con otros instrumentos institucionales, Telegram se utiliza principalmente para:: Recibir información inmediata

Preguntas abiertas

Describe brevemente cómo utiliza los instrumentos del Departamento de Prensa durante una cobertura legislativa.: Como respaldo

¿Existe algún instrumento que considere indispensable para su trabajo? ¿Por qué?: Canal de Telegram

¿Qué cambios podrían facilitar el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa?: Mayor actualización en canal de Telegram y redes sociales

Encuesta 18

Encuesta sobre el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa de la Asamblea Legislativa

Identificar las modalidades de uso que los periodistas asignados a la cobertura legislativa dan a los instrumentos de información y transparencia implementados por el Departamento de Prensa.

Datos generales

Nombre completo: Jenny Sanchez

Tipo de medio en el que labora: Radio

Años de experiencia cubriendo la Asamblea Legislativa: Entre 4 y 7 años

Tipo de cobertura que realiza: Permanente

Uso de instrumentos de información

¿Cuáles de los siguientes instrumentos utiliza para obtener información sobre la actividad legislativa?:

Canal de Telegram, Conferencias de prensa o vocerías, Redes sociales institucionales

¿Cuál de estos instrumentos consulta con mayor frecuencia?: Canal de YT

Frecuencia de uso de instrumentos

(1 = Siempre / 5 = Nunca)

Comunicados de prensa: 3

Portal legislativo: 5

Telegram: 5

Conferencias de prensa: 5

Redes sociales institucionales: 5

Modalidades de uso

¿Para cuáles de las siguientes actividades utiliza los instrumentos de información institucional?: Identificar temas noticiosos, Dar seguimiento a proyectos de ley, Monitorear sesiones del Plenario Legislativo, Dar seguimiento a comisiones legislativas, Verificar datos o información oficial, Obtener declaraciones o posiciones institucionales

Cuando cubre una noticia legislativa, ¿cuál suele ser su primera fuente de consulta?: Diputados

¿Cómo utiliza habitualmente los instrumentos del Departamento de Prensa?: Como fuente complementaria

¿Con qué frecuencia combina información proveniente de los instrumentos institucionales con otras fuentes?: Frecuentemente

Canal de Telegram

¿Con qué frecuencia consulta el canal de Telegram?: Varias veces al día

¿Para qué utiliza principalmente el canal de Telegram?: Seguimiento de sesiones, Obtención de documentos, Monitoreo de actividades legislativas, Identificación de temas noticiosos

Comparado con otros instrumentos institucionales, Telegram se utiliza principalmente para:: Recibir información inmediata

Preguntas abiertas

Describe brevemente cómo utiliza los instrumentos del Departamento de Prensa durante una cobertura legislativa.: Confirmar información, verificar datos históricos o actuales

¿Existe algún instrumento que considere indispensable para su trabajo? ¿Por qué?: Canal de YouTube, permite ver todo en tiempo real

¿Qué cambios podrían facilitar el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa?: En realidad creo que de momento hacen un buen trabajo

Encuesta 19

Encuesta sobre el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa de la Asamblea Legislativa

Identificar las modalidades de uso que los periodistas asignados a la cobertura legislativa dan a los instrumentos de información y transparencia implementados por el Departamento de Prensa.

Datos generales

Nombre completo: David Barrientos Villalobos

Tipo de medio en el que labora: Medio digital

Años de experiencia cubriendo la Asamblea Legislativa: Entre 1 y 3 años

Tipo de cobertura que realiza: Permanente

Uso de instrumentos de información

¿Cuáles de los siguientes instrumentos utiliza para obtener información sobre la actividad legislativa?:

Canal de Telegram, Conferencias de prensa o vocerías

¿Cuál de estos instrumentos consulta con mayor frecuencia?: Conferencias de prensa

Frecuencia de uso de instrumentos

(1 = Siempre / 5 = Nunca)

Comunicados de prensa: 5

Portal legislativo: 3

Telegram: 2

Conferencias de prensa: 1

Redes sociales institucionales: 2

Modalidades de uso

¿Para cuáles de las siguientes actividades utiliza los instrumentos de información institucional?: Identificar temas noticiosos, Dar seguimiento a proyectos de ley, Monitorear sesiones del Plenario Legislativo, Dar seguimiento a comisiones legislativas, Verificar datos o información oficial

Cuando cubre una noticia legislativa, ¿cuál suele ser su primera fuente de consulta?: Fracciones legislativas

¿Cómo utiliza habitualmente los instrumentos del Departamento de Prensa?: Como medio de seguimiento de actividades

¿Con qué frecuencia combina información proveniente de los instrumentos institucionales con otras fuentes?: Algunas veces

Canal de Telegram

¿Con qué frecuencia consulta el canal de Telegram?: Una vez al día

¿Para qué utiliza principalmente el canal de Telegram?: Monitoreo de actividades legislativas, Identificación de temas noticiosos

Comparado con otros instrumentos institucionales, Telegram se utiliza principalmente para:: Dar seguimiento a acontecimientos

Preguntas abiertas

Describe brevemente cómo utiliza los instrumentos del Departamento de Prensa durante una cobertura legislativa.: Como forma de enterarme de proyectos o acontecimientos relevantes.

¿Existe algún instrumento que considere indispensable para su trabajo? ¿Por qué?: Las transmisiones en YouTube.

¿Qué cambios podrían facilitar el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa?: NA

Encuesta 20

Encuesta sobre el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa de la Asamblea Legislativa

Identificar las modalidades de uso que los periodistas asignados a la cobertura legislativa dan a los instrumentos de información y transparencia implementados por el Departamento de Prensa.

Datos generales

Nombre completo: Gloriana Casasola

Tipo de medio en el que labora: Televisión

Años de experiencia cubriendo la Asamblea Legislativa: Entre 4 y 7 años

Tipo de cobertura que realiza: Ocasional

Uso de instrumentos de información

¿Cuáles de los siguientes instrumentos utiliza para obtener información sobre la actividad legislativa?:

Canal de Telegram, Conferencias de prensa o vocerías

¿Cuál de estos instrumentos consulta con mayor frecuencia?: Canal de Telegram

Frecuencia de uso de instrumentos

(1 = Siempre / 5 = Nunca)

Comunicados de prensa: 3

Portal legislativo: 4

Telegram: 1

Conferencias de prensa: 2

Redes sociales institucionales: 5

Modalidades de uso

¿Para cuáles de las siguientes actividades utiliza los instrumentos de información institucional?: Identificar temas noticiosos, Monitorear sesiones del Plenario Legislativo, Verificar datos o información oficial

Cuando cubre una noticia legislativa, ¿cuál suele ser su primera fuente de consulta?: Fracciones legislativas

¿Cómo utiliza habitualmente los instrumentos del Departamento de Prensa?: Como acceso a documentación oficial

¿Con qué frecuencia combina información proveniente de los instrumentos institucionales con otras fuentes?: Frecuentemente

Canal de Telegram

¿Con qué frecuencia consulta el canal de Telegram?: Varias veces al día

¿Para qué utiliza principalmente el canal de Telegram?: Seguimiento de sesiones, Acceso rápido a comunicados

Comparado con otros instrumentos institucionales, Telegram se utiliza principalmente para:: Recibir información inmediata

Preguntas abiertas

Describa brevemente cómo utiliza los instrumentos del Departamento de Prensa durante una cobertura legislativa.: .

¿Existe algún instrumento que considere indispensable para su trabajo? ¿Por qué?: El sitio de consulta de proyectos de ley.

¿Qué cambios podrían facilitar el uso de los instrumentos de información y transparencia del Departamento de Prensa?: Para medios televisivos es importante considerar que cuando generan material audiovisual los subtítulos suelen estar con tipografías muy grandes y en márgenes poco apropiados.