

## Informe de Encuesta aplicada en el Teatro Nacional de Costa Rica en coordinación con la Contraloría de Servicios del Ministerio de Cultura y Juventud.

Año 2024

En el Teatro Nacional de Costa Rica en coordinación con la Contraloría de Servicios del Ministerio de Cultura y Juventud se aplicó la Encuesta correspondiente al año 2024 y mediante el Oficio N°MCJ-DM-CS-0016-2024 dirigido a la Señora Karina Salguero Moya, anterior Directora General del Teatro Nacional, se iniciaron todos los preparativos para la aplicación de la misma, pocos días después ella renunció a su puesto y se le reenvió este Oficio al nuevo Director General, Señor Guillermo Madriz Salas, que contenía aspectos muy importantes de mencionar como los siguientes:

Procedí respetuosamente en mi condición de Contralora de Servicios del Ministerio de Cultura y Juventud, a comunicarle que el Señor Ministro Jorge Rodríguez Vives escogió la aplicación de la Encuesta del año 2024 sobre los Servicios al Público, al Teatro Nacional de Costa Rica, en coordinación con la Contraloría de Servicios que represento y por ello era de suma importancia considerar los siguientes puntos:

Las encuestas constituyen el medio idóneo para medir la calidad de los bienes y servicios que brinda la institución, y sus Órganos Desconcentrados, a lo largo de los años se han aplicado varias encuestas con la valiosa colaboración de las Autoridades de los lugares encuestados y con la participación de la Contraloría de Servicios que emitió las recomendaciones respectivas para la mejora continua y el fortalecimiento de los servicios, que, mediante la aplicación y resultados de la misma, se logró determinar que así lo requerían.

Por su parte El Sistema Nacional de Contralorías de Servicios se encuentra normado por la Ley 9158 “*Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y su Reglamento, Decreto Ejecutivo 39069-PLAN*”, y establece claramente:

Artículo 14 establece las funciones de las Contralorías de Servicio (...), por su parte el inciso 13) indica:

*“Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de la prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas”.*

**Artículo 22.–Funciones de la persona Contralora de Servicios, inciso 3:**

*“Evaluar la prestación de los servicios de las diversas instancias de la organización, de conformidad con las metodologías y técnicas que regulen la materia, en términos de calidad, mejora continua e innovación”.*

En respuesta a este requerimiento, la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio de MIDEPLAN, nuestro Ente Rector, ha diseñado una “*Encuesta estándar de percepción y satisfacción de las personas usuarias respecto a los bienes o servicios públicos recibidos*”, con la finalidad de ofrecer un insumo de referencia para las Contralorías de Servicios que integran el Sistema. Encuesta estándar que se le brindó al Señor Guillermo Madriz Salas, como una guía para elaborar la presente Encuesta y qué buscaba medir las percepciones (opiniones) de las personas usuarias, respecto a los distintos bienes o servicios recibidos por parte de las instituciones que conforman la Administración Pública Costarricense, para determinar su grado de satisfacción, al recibir un bien o servicio público particular, lo que le permitirá a las autoridades respectivas, implementar mecanismos de difusión de ese bien o servicio, al igual que las mejoras que sean requeridas para brindar una atención adecuada.

La aplicación de la encuesta permitiría también medir la percepción en términos de la oportunidad, agilidad y calidad con que se brinda respuesta a las necesidades de las personas usuarias, identificando los

aspectos en los cuales se requiere implementar las acciones de mejora correspondientes.

## 1. Objetivos de la encuesta

### Objetivo general:

Medir la percepción y el grado de satisfacción de las personas usuarias, sobre la calidad de los bienes o servicios públicos recibidos, para identificar las mejoras requeridas.

### Objetivos específicos:

1. Ser un instrumento útil y aplicable para cada Contraloría de Servicios en la medición de la percepción y satisfacción de las personas usuarias, respecto a los bienes y servicios públicos recibidos.
2. Proporcionar información que permita el planteamiento de recomendaciones, que promuevan la mejora continua e innovación de estos.

### Metodología:

El Señor Jorge Rodríguez Vives, actual Ministro de Cultura y Juventud escogió como lugar para realizar la presente encuesta al Teatro Nacional de Costa Rica y la Contraloría de servicios en coordinación con el Señor Guillermo Madriz Salas, actual Director General del mismo y su equipo de trabajo decidieron el área específica y de atención de mayor demanda por las personas usuarias, para aplicar este valioso instrumento de medición de los servicios brindados y para ello, elaboraron un cuestionario de preguntas cortas, que se publicaron en físico y por línea por la página del Teatro Nacional y por las redes sociales y que abarcaron aspectos de la interacción con los Usuarios de los servicios que brinda el TNCR, permitiendo conocer la opinión sobre la atención que recibieron estas personas con los diferentes participantes internos de la Institución.

La fecha de inicio de la aplicación de la Encuesta fue el 2 de octubre hasta el 1 de noviembre del año en curso inclusive.

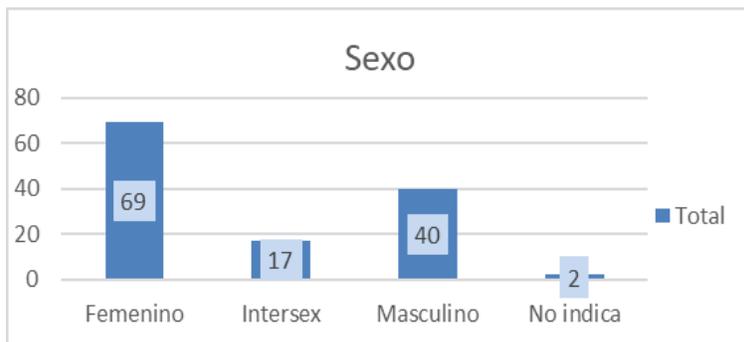
El Total de personas participantes que completaron voluntariamente la Encuesta fue de 128.

**Respeto al Informe de la Encuesta aplicada en el TNCR:**

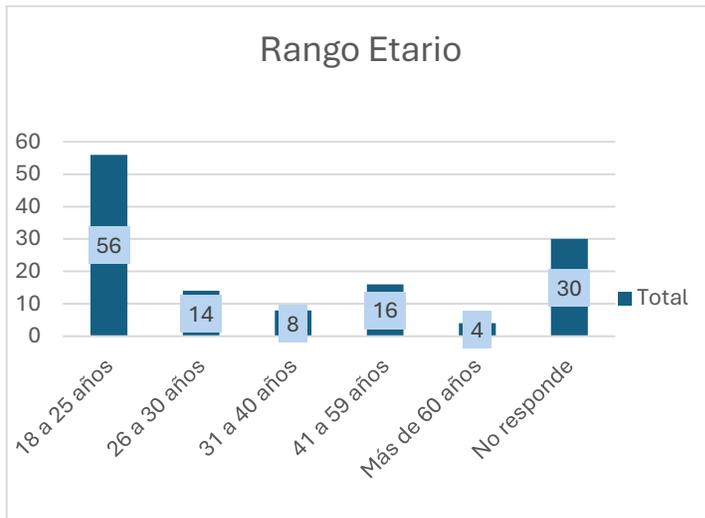
Es de suma importancia destacar el hecho de que la Contraloría de Servicios del Ministerio de Cultura y Juventud que honrosamente represento, respeta el Informe de la Encuesta aplicada al Teatro Nacional de Costa Rica en su totalidad, el cual fue enviado por el Señor Guillermo Madriz Salas mediante el Oficio TN-DG-412-2024 el día 27 de noviembre del año en curso. y que solo emitiré las recomendaciones necesarias en los aspectos de los servicios que así se requieran.

**Resultados de la Encuesta:**

En una primera sección se muestran varios gráficos con datos absolutos sobre las características generales de las personas que contestaron la encuesta.



El 69% de las respuestas en la encuesta fueron brindadas por el género femenino, un 40% corresponde por el masculino, un 17% indica Intersex y un 2% No indico.

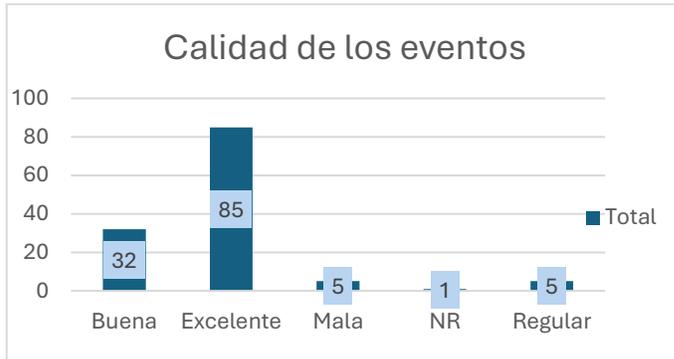


El 56% de las personas que respondieron tienen entre 18 a 25 años, 14% tienen entre 26 a 30 años, 8% indica tener entre 31 a 40 años, 16% tienen entre 41 a 59 años, un 4% indicó tener más de 60 años y 30% no responden.

En esta sección se muestran varios gráficos con datos absolutos sobre la experiencia vivida por los usuarios durante la utilización de los servicios artísticos del TNCR.



El 28% de las personas encuestadas, indicaron que la experiencia vivida en el TNCR fue buena, 85% indicó que fue excelente, 4% indica mala, 10% regular y 1% no responde.



El 32% personas indicaron que la calidad de los eventos en el TNCR fue buena, 85% indicó que fue excelente, 5% indica mala, 5 % regular y 1% no responde.

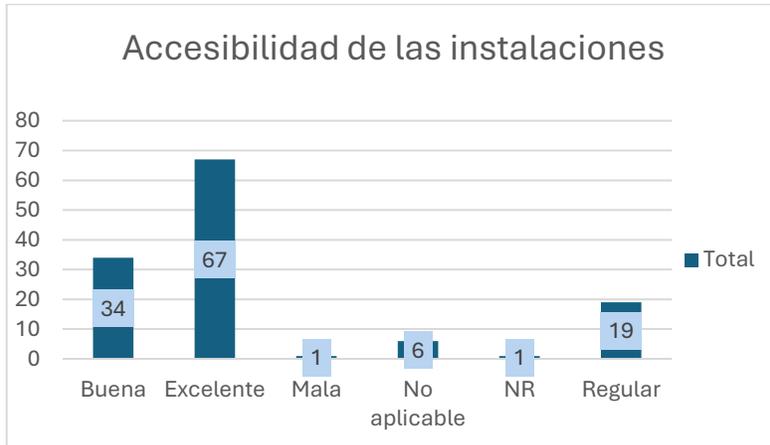


El 6% personas indicaron que esperaban más, 4% que no fue lo que esperaba, 1% no responde, 58% indicó que sí cumplió, 59% indica que superó sus expectativas.

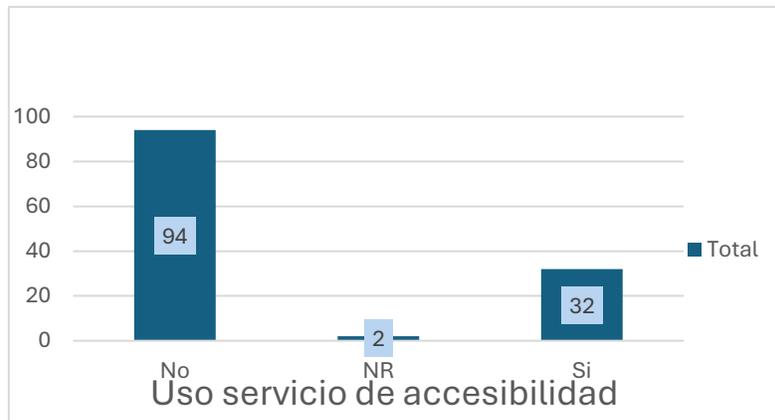


Ante la consulta y recomendarían visitar el TNCR, el 99% personas indicaron definitivamente, 3% que no, 1% no responde, 20% indicó que probablemente.

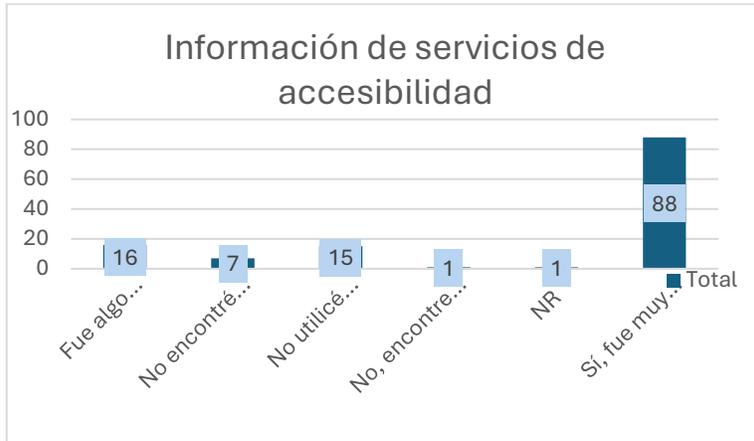
Esta sesión trata sobre la percepción del público sobre la accesibilidad en el TNCR.



El 34% personas indicaron que la accesibilidad de las instalaciones es buena, 67% que es excelente, 1% indicó mala, 19% indicó que es regular.



El 94% personas indicaron que no requirieron el servicio específico, 2% no responde y, 32% indicó que si lo requirió.



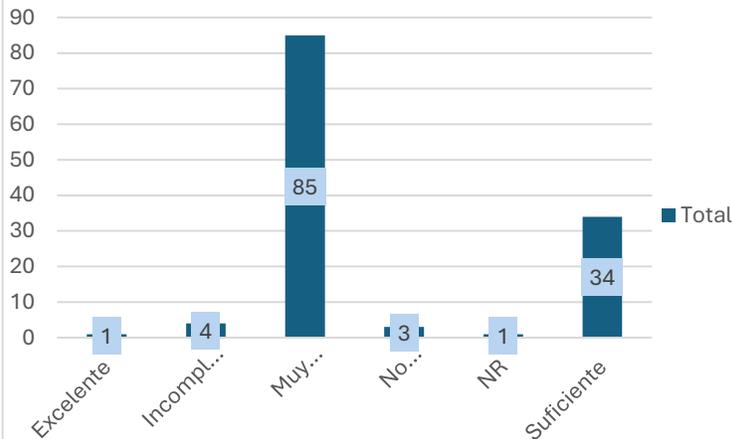
El 16% personas indicaron que la información de los servicios de accesibilidad fue algo confusa, 7% no encontró información, 15% no la utilizó, 1% indica que la encontró, el 1% no responde y el 88% sí, fue muy clara.



La amabilidad y disposición del personal fue percibida por el 27% como buena, por el 87% como excelente, 3% indica mala, 1% no responde y el 10% aduce que fue regular.

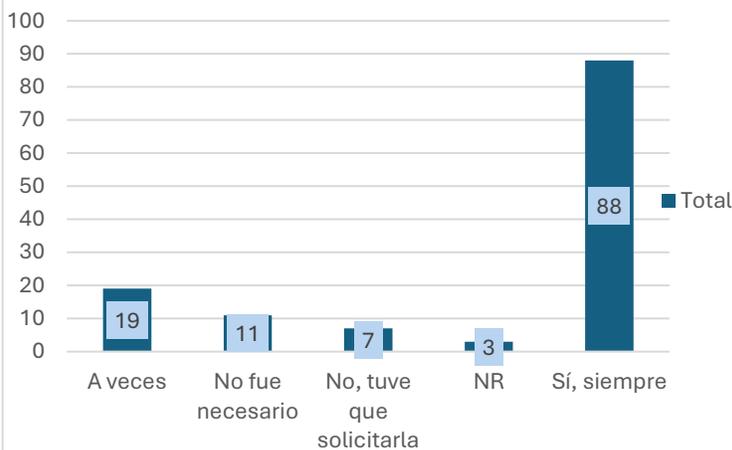


### Información brindada por el personal del TN



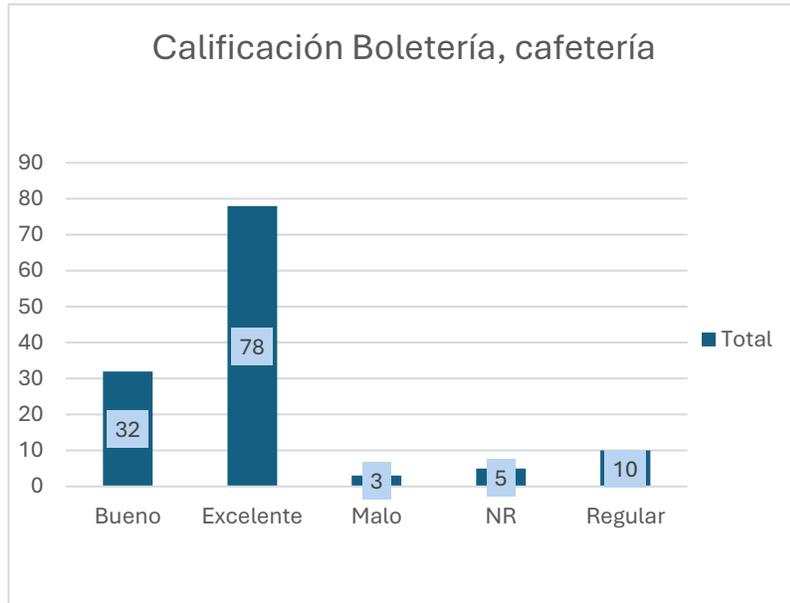
Igualmente, indica el 1% que la información brindada fue excelente, 4% incompleta o confusa, el 85% indica que fue muy clara y útil, el 3% no recibió información, el 1% no responde y el 34% indica que fue suficiente.

### Ayuda proactiva del personal del TN



Por otra parte, el 19% de los encuestados indicaron recibir ayuda proactiva a veces, el 11% indica que no fue necesaria, el 7% tuvo que solicitarla, el 3% no responde y el 88% indicó que sí, siempre recibió ayuda proactiva.

En esta sección se visualiza la presión del servicio recibido en el café y la boletería.



El 32% lo califican de bueno, el 78% como excelente, un 3% como malo, un 5% no respondió y el 10% consideró el servicio como regular.

## **CRITERIO Y RECOMENDACIONES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS.**

El ejercicio tan importante que conllevó la aplicación de la presente encuesta aplicada al Teatro Nacional de Costa Rica pone de manifiesto que es una Institución querida, muy respetada y aceptada en términos generales por la ciudadanía nacional y extranjera, niños, jóvenes, adultos que lo visitan manifiestan su alegría y satisfacción por la experiencia vivida.

Analizando objetivamente los resultados de la Encuesta encontramos los siguientes hallazgos de importancia:

En la muestra participaron voluntariamente completando la Encuesta aplicada 128 personas, lo que pone en evidencia muy poca participación en comparación con la gran cantidad de personas que visitan diariamente el Teatro Nacional, siendo el 69 % participación femenina, la mayoría un 56% jóvenes obteniendo los siguientes resultados:

### **1. Experiencia en general.**

El 85% de las personas encuestadas manifestaron que fue una experiencia excelente.

### **2. Calidad de eventos.**

El 85% de las personas participantes de la Encuesta indicaron que fue excelente.

### **3. Cumplimiento de expectativas.**

El 59% de los encuestado manifestaron que supero sus expectativas y un 58% que si cumplió.

**Recomendación para visitar el Teatro Nacional de Costa Rica.** Un 99% de personas indicaron que definitivamente.

#### 4. Sobre la accesibilidad de las Instalaciones.

Un 67% manifestaron que es excelente.

##### **Recomendación:**

Hay que seguir mejorando en todos los aspectos para que la accesibilidad vaya subiendo la calidad hasta lograr la excelencia.

#### 5. Uso servicio de accesibilidad.

Un 94% indicó que no necesitaron un servicio específico de accesibilidad.

##### **Recomendación:**

Aunque fue el 32% de las personas usuarias que, si requirieron estos servicios, es importante destacar el hecho de que siempre independiente de la cantidad de personas que así lo necesiten se debe trabajar continuamente por la mejora de los mismos.

#### 6. Información de servicios de accesibilidad.

Un 88% indicó que fueron muy claros.

##### **Recomendación:**

Un 16% indicó que la información fue confusa por lo cual recomiendo mejorar y hacer clara y de fácil comprensión la información que se haga y facilite el acceso de los servicios brindados a esta población.

#### 7. Amabilidad y disposición del personal.

Un 87% manifestó como excelente la disposición del personal del Teatro.

##### **Recomendación:**

Seguir para adelante, mejorando y buscando siempre la excelencia en cada uno de los servicios que brinda el Teatro Nacional.

#### 8. Información brindada por el personal.

El 85% indica que fue muy clara.

##### **Recomendación:**

Se debe mantener al personal continuamente capacitado y debidamente informado de todos los cambios y servicios que se

ofrecen en el Teatro Nacional para que puedan brindar esa información a las personas Usuarías óptimamente.

#### **9. Ayuda proactiva del personal del Teatro Nacional.**

El 88% de las personas encuestadas manifestaron que siempre recibieron ayuda proactiva.

#### **10. Servicio recibido en el Café y la Boletería del Teatro Nacional.**

El 78% calificaron estos servicios como excelentes.

##### **Recomendación:**

Estos servicios son muy sensibles por lo que recomiendo ser muy claros en todo lo que ofrecen y en los precios de estos.

##### **Conclusión:**

El Teatro Nacional de Costa Rica, sigue siendo una noble y muy distinguida Institución, muy apreciada por todos los ciudadanos y el público asistente al mismo, por lo cual debe continuar buscando la mejora continua e innovativa y siempre la excelencia en todos los servicios que brinda, mejorando la calidad de estos, lo cual fortalecerá y hará crecer cada día más este extraordinario lugar, orgullo de nuestra nación, alegría de nuestro corazón y que merece todo el cuidado, el gran sentido de responsabilidad, diligencia y entrega de todos los funcionarios que laboran en este magno escenario, en aras de engrandecer en todos los aspectos este gran tesoro cultural y artístico de nuestro País.

**¡Siempre para servirles con la mejor disposición!**

**Cordialmente,**