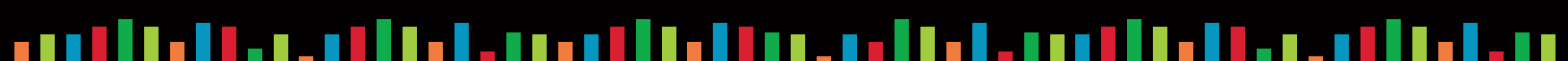






Lineamientos generales
de la Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial (SEPLA) para el conteo de personas en las actividades culturales y la aplicación de encuestas de satisfacción con los servicios brindados



PRIMERA EDICIÓN
Junio, 2021





 **Lineamientos generales** 
**de la Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial
(SEPLA) para el conteo de personas en las actividades
culturales y la aplicación de encuestas de satisfacción con
los servicios brindados**

PRIMERA EDICIÓN
Junio, 2021



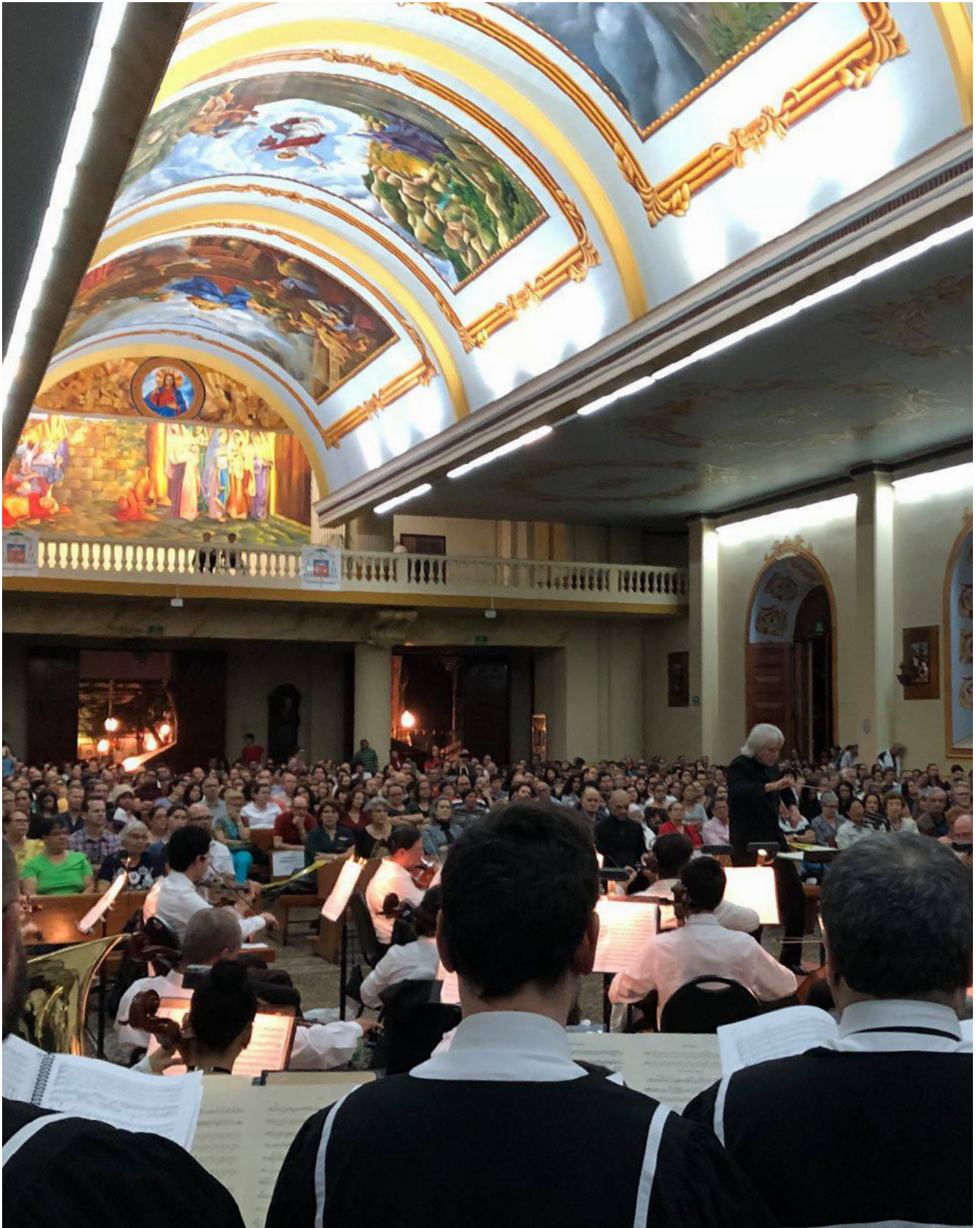
Créditos

La elaboración de este documento estuvo impulsada por la Secretaría de Planificación Sectorial e Institucional (SEPLA) del Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ).

El documento fue elaborado por Paola Omodeo Cubero, Coordinadora PNUD del Sistema de Registros Administrativos de Cultura y Juventud (SIRACUJ) y la consultora Olga Flores Cubero.

La supervisión técnica estuvo a cargo de Ana Isabel Padilla Duarte, Subjefa de la Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial MCJ; Lisette Madrigal Barquero, Coordinadora Unidad de Planificación Sectorial; María José Guzmán Valverde, Asistente de Estadística y Sylvia Mora Zamora, coordinadora SIRACUJ/MCJ.





Contenidos

I. Presentación	08
II. Introducción	09
III. Lineamientos generales para el conteo de personas en actividades culturales	10
A. Definiciones relevantes a considerar	10
1. Conceptos relacionados con eventos y actividades	10
2. Conceptos relacionados con personas atendidas	12
3. Formas virtuales	13
B. Conteo de actividades culturales en espacios cerrados	14
1. Teatros	14
2. Gimnasios	16
3. Centros Educativos	17
4. Iglesias	18
5. Bibliotecas	19
C. Conteo de actividades culturales en espacios abiertos	20
1. Plazas y Parques	20
2. Ferias y Festivales	23
3. Pasacalles	25
D. Conteo de actividades virtuales	26
E. Conteo de personas según grupos poblacionales	28
1. Personas con discapacidad	28
2. Grupos de edad	29
3. Sexo	30



F. Eventos culturales masivos	32
1. Conteo de visitas al perímetro	33
2. Conteo de visitas por sedes	35
3. Conteo de personas atendidas en las actividades	36
4. Encuesta a público	36
5. Documentación básica de la medición de eventos masivos	36
6. Momentos de participación de SEPLA en estos estudios	38
IV. Recomendaciones para la encuesta a público o personas atendidas	39
A. Muestra	39
B. Cuestionario	42
C. Procesamientos requeridos	44
1. Para todos los estudios: Distribución de personas entrevistadas	44
2. Para todos los estudios: Calificación promedio	46
3. Para estudios de eventos masivos: Visitas a los eventos con los siguientes detalles	49
4. Para estudios de eventos masivos: Estimación de asistencia a los eventos	49
V. Anexos	50
A. Formularios para el conteo de personas	50

I. Presentación

El presente documento refleja el trabajo continuo que realiza el Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ) para el mejoramiento de la información estadística que se genera, cuyo objetivo es desarrollar cada vez más la oferta institucional de cara a las políticas que enmarcan nuestro trabajo, al marco de la gestión basada en resultados y evidencia, a una mejor distribución territorial y poblacional de los recursos públicos y a la rendición de cuentas, que nos corresponde dar a los sectores interesados, las instancias de gobierno y en general a la ciudadanía.

La tarea de alcanzar a todos los grupos sociales a partir de nuestra labor es un propósito para el que aún debemos trabajar como institucionalidad cultural y como sociedad, es una constante preocupación que nos obliga a un esfuerzo permanente por expresar los positivos impactos de inversión cultural, por articular con otros sectores y compartir los objetivos de mayor bienestar y acceso a derechos. Para ello, es indispensable mejorar y colocar nuestros recursos de la forma más estratégica posible, de cara a fortalecer la inclusión, el desarrollo local y nacional, la convivencia democrática, los valores compartidos y nuestra capacidad de apropiarnos y aprovechar los rápidos cambios tecnológicos.

En tal sentido, la medición, la caracterización y grado de satisfacción con los servicios que se brindan, por parte de los diferentes grupos que se atienden con las actividades y programas del Ministerio, deben ser una labor permanente que se va perfeccionando.

Se trata de un esfuerzo vital para el cumplimiento, no solo de la Política Nacional de Derechos Culturales 2014-2023 y la Política Pública de la Persona Joven 2020-2024, sino también para cumplir con la misión y visión del MCJ, sus programas y entidades adscritas.

Llegamos a la conmemoración del Bicentenario con la tarea de lograr que la cultura, el patrimonio, la memoria y nuestra capacidad creativa se pongan en el centro de la agenda, lo hemos logrado para el entorno, lo hemos de lograr en relación con nuestro acervo cultural e identitario, como fundamento de la creatividad y la convivencia. Los instrumentos de gestión del conocimiento, como los que presentamos buscan un horizonte cada vez más claro y cercano.



Sylvie Durán Salvatierra
Ministra de Cultura y Juventud



II. Introducción

En este documento se encuentran los lineamientos generales de la Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial (SEPLA) del Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ) para las direcciones, órganos desconcentrados, entre otros, con el fin de mejorar el conteo de personas en las actividades culturales, así como en la realización de encuestas de satisfacción.

Estos lineamientos son parte de los esfuerzos que se han venido desarrollando en el marco del proyecto del Sistema de Registros Administrativos de Cultura y Juventud (SIRACUJ) y consideran como base la primera edición del Glosario de Términos Culturales y las diferentes acciones desarrolladas a partir de la estrategia de acompañamiento que se ha seguido con cada una de las instancias involucradas, así como por el documento Metodología de Medición de Eventos Culturales Masivos, desarrollado por la Cuenta Satélite de Cultura, de la Unidad de Cultura y Economía del MCJ.

La adecuación a estos lineamientos permitirá la generación de investigaciones e informes estadísticos de calidad.



III. Lineamientos generales

para el conteo de personas en actividades culturales

Es de especial interés para reportes de gestión institucional, la cantidad de personas que son atendidas en las actividades culturales. En el Anexo 1 se incluyen algunos formularios de referencia que puede servir para llevar a cabo este conteo y se describen a continuación algunas recomendaciones para los casos de lugares cerrados, abiertos, actividades virtuales, conteo de personas según algunas características demográficas y el caso de eventos masivos.

En cualquier de estos casos, se recomienda de ser posible, solicitar a las personas organizadoras de las actividades brindar el dato de asistencia desagregada por las características de interés cuando así sea posible, por ejemplo, directores/as de escuelas y colegios, propietarios/as de teatros, gimnasios, entre otros.

A. Definiciones relevantes a considerar

1. Conceptos relacionados con eventos y actividades

Evento: Suceso importante y programado, de índole cultural, social, académico, artístico, deportivo o económico, que implica varias actividades con una duración de 10 días o menos. Ejemplos de eventos son las ferias, los festivales o las fiestas patronales.

Evento masivo: Actividad abierta al público general cuyo objetivo principal es la programación y difusión de celebraciones culturales y artísticas, así como la programación de actividades que involucren el uso de montajes técnicos y operativos complejos. Se considera que estas personas se encontrarán bajo condiciones de aglomeración o hacinamiento, en espacios físicos abiertos o cerrados que, por sus características de sitio, estructurales y no estructurales, suponen o hacen suponer un escenario de riesgo o de amenaza que obligan a tomar medidas preventivas de control de uso del espacio y de la conducta humana¹.

¹Poder Ejecutivo (2000). Decreto Ejecutivo 28643. Crea Comité Asesor Técnico en Concentraciones Masivas. Recuperado de: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=20317&nValor3=21625&strTipM=TC#ddown



Proceso: Suceso importante y programado, de índole cultural, social, académico, artístico, deportivo o económico, que implica varias actividades con una duración mayor a 10 días. Ejemplos de procesos son los que se realizan frecuentemente en los Centros Cívicos por la Paz.

Actividad: Conjunto de acciones, operaciones y tareas que se realizan para lograr los objetivos y metas institucionales para las comunidades.

¿Cómo se deben reportar las actividades según el público?

- Si una misma actividad se desarrolla con diferentes públicos, debe considerarse como varias actividades por cada público en que se desarrolló.
- Si se desarrolla una misma actividad en varios turnos o días con el mismo público, debe considerarse como una sola actividad.
- Si se desarrollan diferentes actividades con el mismo público que puede elegir no participar en una u otra, debe considerarse como diferentes actividades.



2. Conceptos relacionados con personas atendidas

De acuerdo al Manual Metodológico de Indicadores UNESCO de Cultura para el Desarrollo (IUCD), la participación cultural comprende tanto las prácticas que implican un consumo de bienes y servicios culturales como las actividades culturales realizadas en el seno de las comunidades que reflejan la calidad de su modo de vida, sus tradiciones y creencias. Comprende la asistencia a actividades de pago o gratuitas como ir a ver una película o asistir a un concierto, y también las actividades culturales no formales como la participación en eventos culturales comunitarios y en la producción artística de aficionados, o incluso actividades de la vida diaria como la lectura de un libro. Abarca las conductas culturales activas y pasivas, incluyendo así tanto a las personas que escuchan un concierto como a las que practican la música. Sobre la base de esta definición, los indicadores de la IUCD sobre la participación cultural tendrán en cuenta las siguientes actividades culturales:

- Asistencia a proyecciones de películas/salas de cine/festivales cinematográficos.
- Asistencia a representaciones teatrales o de danza.
- Asistencia espectáculos musicales en directo.
- Visitas a parques históricos o culturales y a sitios del patrimonio.
- Visitas a museos, galerías de arte y exposiciones de artesanía.
- Asistencia a festividades nacionales o locales.
- Participación en celebraciones comunitarias de eventos culturales o históricos.
- Participación en ceremonias, rituales y eventos comunitarios.

Asistentes: aquellas personas que disfrutan, de manera presencial, actividades artísticas, culturales, recreativas, protocolarias, de divulgación, entre otras. Existen dos alternativas de este concepto:

- Sí se ha desarrollado alguna metodología (por ejemplo: una encuesta formal) que permita la identificación de las personas de manera individual, se entenderá como asistentes aquellas personas que estuvieron en el evento. Actualmente este término podrá ser empleado solamente por aquellas instituciones que apliquen la Metodología de Conteo de Eventos Culturales Masivos.



- En caso contrario, el concepto hace referencia a la cantidad de veces que una persona va a una actividad no siendo considerada como sinónimo de individual debido a que puede ir más de una vez a una misma actividad.

Aquellas personas que son artistas participantes de la actividad y en algún punto de la misma se convierten en espectadores podrán ser consideradas asistentes.

Participantes: Cantidad de personas que participan activamente en algún taller, actividad, evento especializado o visita guiada con el objetivo de actualizar o perfeccionar sus conocimientos, actitudes, habilidades y destrezas.

Visitas: Cantidad de personas que ingresa a un edificio o evento, sea en forma gratuita o mediando un pago, con el objeto o no de asistir de una o varias actividades programadas. Es importante denotar que para efectos de indicadores una misma persona puede realizar una visita y ser asistente de manera simultánea por lo que estos datos (visitas, número de personas usuarias y asistencias) no deben ser sumados.

Visitación: Cantidad de visitas en el evento (Metodología de medición de eventos culturales masivos).

3. Formas virtuales

Asistentes virtuales: aquellas personas que disfrutan a través de medios electrónicos de actividades artísticas, culturales, protocolarias, de divulgación, entre otras, tomando como referencia la cantidad de veces que una persona asiste a una actividad no siendo considerada como sinónimo de individual debido a que puede asistir más de una vez a una misma actividad. El conteo de asistentes se considera a partir de la reproducción en tiempo real de las actividades como por ejemplo visualización de transmisiones en vivo o acceso a exposiciones totalmente virtuales.

Participantes virtuales: Cantidad de personas que participan activamente a través de medios tecnológicos en algún taller, actividad o evento especializado con el objetivo de actualizar o perfeccionar sus conocimientos, actitudes, habilidades y destrezas. Un ejemplo es una conferencia en que las personas participan vía streaming.

Visitas virtuales: Cantidad de personas que ingresan a través de medios tecnológicos a espacios del Ministerio o sus instancias. Las visitas pueden contarse a través de la reproducción de videos, el número de likes a publicaciones de interés o los hits en las páginas web.

B. Cuento de personas en actividades culturales en espacios cerrados

Se denominará espacio cerrado a todo espacio donde se limita la entrada al mismo por medio de una o varias puertas. Como ejemplo de espacios cerrados se pueden citar los teatros, los gimnasios, los centros educativos, las iglesias y las bibliotecas.

Al ser lugares con entradas limitadas por una puerta facilita el conteo de personas; ya que los visitantes a las distintas actividades ingresan únicamente por esta(s) entrada(s), las cuales por lo general son estrechas y requieren que las personas que desean ingresar se formen en una fila o ingresen despacio; ayudando a que el conteo sea más eficaz y exacto.



1. Teatros

Al ser el Teatro un espacio para la contemplación de artes escénicas, conciertos, talleres, presentaciones artísticas; entre otras, contienen por lo general una puerta principal y otras entradas secundarias, en las cuales se hace una fila para el ingreso de las personas.

Para el conteo de personas que ingresan a estos lugares, se requerirá de una persona por puerta o entrada con contadores manuales o con un teléfono inteligente con la aplicación de conteo. Dichas herramientas deben contener como mínimo 4 variables de interés, las cuales son: hombre, mujer, niño y niña.



Dado que los espectáculos que se desarrollan en los Teatros por lo general no sobrepasan las 3 horas, se debe antes de iniciar el conteo respectivo analizar si la información recolectada es requerida por hora o por el horario total de la actividad; para hacer los registros de la información según lo requerido.

Adicionalmente, según sea la actividad que se vaya a desarrollar en estos Teatros, se debe definir con anticipación el horario de inicio y final del conteo, ya que lo ideal es que se comience el conteo una hora antes de iniciar o cuando se abran las puertas para el ingreso; y se deje de contar una hora después de iniciada la misma o cuando se deje de permitir el ingreso; esto con el fin de cubrir a todas las personas que asisten.

El conteo se debe realizar cuando las personas ingresan no después, ya que al tener la limitante de entrada por puertas esto ayuda a que el registro de conteo se facilite y sea más exacto.

Otro método que se puede desarrollar para contar el ingreso a las actividades es por medio de cajas rotuladas, en las cuales se marca una caja por variable de interés y una vez que se van recolectando los boletos de la entrada se colocan estos en las cajas respectivas, según la variable que corresponda a la persona que ingrese. Esta herramienta puede ser desarrollada por la misma persona que está recolectando los boletos de ingreso. Es importante indicar, que se recomienda este método cuando la actividad que se va a desarrollar no conlleva mucha afluencia de público.

Asimismo, como método alternativo están los brazaletes, los cuales se puede brindar un color por variable de interés y al tener estos un número continuo de registro facilita el conteo respectivo.

Si existe la posibilidad de que el Teatro brinde una puerta exclusiva de salida ayudará a que el conteo sea más eficaz; ya que no se tendrá que estar descontando a las personas que salen y vuelven a ingresar. Si no se cuenta con esta posibilidad se recomienda la aplicación para el conteo; ya que esta permite la resta en su registro.

De todos los métodos para los Teatros, el más recomendado es la aplicación, la cual es más barata, más ágil, da mejor imagen y brinda información exacta con poca dificultad.

2. Gimnasios

Al ser un Gimnasio un lugar cerrado donde se practica algún deporte o se realicen presentaciones artísticas como bailes, obras de teatro, danza, conciertos; entre otras, contienen por lo general una puerta principal más ancha o grande y otras entradas secundarias más pequeñas, en las cuales se ingresa únicamente por estas puertas.

Para el conteo de personas que ingresan a estos lugares, se requerirá como mínimo para la puerta ancha o principal de 2 personas con contadores manuales o con un teléfono inteligente con la aplicación de conteo y 1 persona contadora en las puertas secundarias si existieran. Dichas herramientas deben contener como mínimo 4 variables de interés, las cuales son: hombre, mujer, niño y niña.

Dado que las actividades que se desarrollan en los Gimnasios por lo general sobrepasan las 2 horas, se debe, antes de iniciar el conteo respectivo, analizar si la información recolectada es requerida por hora o por el horario total de la actividad; para hacer los registros de la información según lo requerido. De igual forma se debe definir con anticipación el horario de inicio y final del conteo, ya que lo ideal es que se inicie cuando se abran las puertas para el ingreso; y se deje de contar hasta un tiempo razonable según se permita, esto puede ser media hora o 1 hora después de iniciada; esto con el fin de cubrir a todas las personas que asisten.

El conteo se debe realizar cuando las personas ingresan no después, ya que al tener la limitante de entrada por puertas esto ayuda a que el registro de conteo se facilite y sea más exacto.

Otro método que se puede desarrollar para contar el ingreso a las actividades es por medio de cajas rotuladas, en las cuales se marca una caja por variable de interés y una vez que se van recolectando los boletos de la entrada se colocan estos en las cajas respectivas, según la variable que corresponda a la persona que ingrese. Esta debe ser desarrollada por un mínimo de 2 personas por puerta o entrada para agilizar la entrada de las personas a la actividad. Es importante indicar, que se recomienda este método cuando solo cuando no hay mucha afluencia de público.

Asimismo, como método alternativo están los brazaletes, los cuales se puede brindar un color por variable de interés y al tener estos un número continuo de registro facilita el conteo respectivo; la colocación de estos brazaletes conlleva un tiempo que puede atrasar el ingreso de las personas a la actividad, por lo que se debe tomar en cuenta.

Si existe la posibilidad de que el Gimnasio brinde una puerta exclusiva de salida ayudará a que el conteo sea más eficaz; ya que no se tendrá que estar descontando a las personas que salen y vuelven a ingresar. Si no se



cuenta con esta posibilidad se recomienda la aplicación para el conteo; ya que esta permite la resta en su registro.

De todos los métodos para los Gimnasios, el más recomendado es la aplicación, la cual es más barata, más ágil, da mejor imagen y brinda información exacta con poca dificultad, y le continúa los contadores manuales los cuales no afectan y agilizan la entrada de las personas a la actividad.

3. Centros Educativos

En los Centros Educativos por lo general se desarrollan, conciertos, exposiciones, charlas, talleres, presentaciones artísticas; entre otras, contienen por lo general una población cautiva que son los mismos estudiantes del Centro Educativo o público definido para la actividad. Se considera cerrado ya que, por lo general, conlleva una matrícula para los talleres o presentaciones artísticas; así como un registro de los participantes. Al ser con una población cautiva solo pueden ingresar al Centro Educativo las personas que se han matriculado o registrado con anticipación.

Para el conteo de personas que ingresan a estos lugares, se requerirá de una boleta de registro o de matrícula que contenga las variables en estudio; esto es sexo, edad y discapacidad.

Si la actividad se realiza con mayor afluencia y no se utiliza el registro por boleta, se puede hacer el conteo en la entrada principal del Centro Educativo o en el aula respectiva; esto puede ser de dos formas:

- a. Antes de iniciar la actividad, en el momento que se abre la puerta para ingresar
- b. Una vez iniciada la actividad, dando un tiempo máximo de 15 a 30 minutos después de haber comenzado la actividad.



En ambas formas se debe contar con una persona con contadores manuales o con un teléfono inteligente con la aplicación de conteo; ya sea en la puerta o a la entrada de la actividad, o dentro del aula o salón donde se realiza. Dichas herramientas deben contener como mínimo 4 variables de interés, las cuales son: hombre, mujer, niño y niña.

Otro método alternativo están los brazaletes, los cuales se puede brindar un color por variable de interés y al tener estos un número continuo de registro facilita el conteo respectivo.

De todos los métodos para los Centros Educativos, el más recomendado es la boleta de inscripción o participación, seguida por la aplicación, los contadores manuales y luego los brazaletes.

4. Iglesias

En las Iglesias por lo general se desarrollan conciertos, presentaciones artísticas, artes escénicas, entre otros, contienen por lo general una puerta principal y otras entradas secundarias, en las cuales las personas ingresan únicamente por ellas.

El conteo de personas que ingresan a estos lugares se puede realizar de dos formas:

- a. Antes de iniciar la actividad, en el momento que se abre la puerta para ingresar
- b. Una vez iniciada, dando un tiempo máximo de 15 a 30 minutos.

Si se realiza el conteo en las puertas o entradas de la Iglesia se requerirá para la puerta principal de dos personas con contadores manuales o con un teléfono inteligente con la aplicación de conteo y una persona contadora por puerta o entrada secundaria. Dichas herramientas deben contener como mínimo 4 variables de interés, las cuales son: hombre, mujer, niño y niña.

Si se realiza una vez iniciada la actividad, se requerirá de máximo dos personas para realizar el conteo, estas con la aplicación o contadores manuales, donde cada persona contará una hilera de las bancas respectivas. Una vez terminado el conteo de todas las personas, se deben colocar las personas contadoras en las entradas principales de la Iglesia para continuar con el conteo respectivo de las personas que ingresan tarde.

Dado que las actividades que se desarrollan en las Iglesias por lo general no sobrepasan las 2 horas, se debe antes de iniciar el conteo respectivo



analizar si la información recolectada es requerida por hora o por el horario total de la presentación; para hacer los registros de la información según lo requerido.

Para las Iglesias se recomienda únicamente la herramienta de la aplicación y la de los contadores manuales, las cuales son más baratas, más ágiles, y brindan información exacta con poca dificultad.

5. Bibliotecas

Al ser las Bibliotecas un espacio donde se realizan presentaciones de artes escénicas, conciertos, talleres, exposiciones y otras actividades adicionales a sus funciones principales como el préstamo y consulta de libros, uso de internet, entre otras; contienen por lo general una puerta principal para el ingreso de las mismas; donde existe un libro de registro de ingreso que es llevado por un guarda de seguridad.

Por tanto, la herramienta más utilizada es la boleta de ingreso, la cual debe contener información referente a las variables de interés como son edad, sexo y tenencia de alguna discapacidad.

Si se realizan exposiciones o conciertos en las instalaciones de las Bibliotecas, se puede corroborar la hoja de registro de entrada con un conteo de personas que ingresan a estos lugares, por lo que se requerirá de una persona con contadores manuales o con un teléfono inteligente con la aplicación de conteo en la instalación en que se realiza la actividad. Dichas herramientas deben contener como mínimo 4 variables de interés, las cuales son: hombre, mujer, niño y niña.

Adicionalmente, según sea la actividad que se vaya a desarrollar en estas Bibliotecas, se recomienda el conteo una vez que haya iniciado la misma, dando un tiempo de unos 10 a 15 minutos después de que empiece para tener ya el público cautivo para el mismo.

Si hay una exposición en la que el público no es cautivo se debe incorporar en la boleta de ingreso una columna de motivo por el cual visita la Biblioteca, donde se especifique si va o no a esa actividad específica.

Otro método que se puede desarrollar para contar el ingreso a las actividades es por medio de cajas rotuladas, en las cuales se marca una caja por variable de interés, donde por medio de papelitos o post it el mismo guarda puede incorporar en las cajas respectivas según la variable que corresponda a la persona que ingrese.

De todos los métodos para las Bibliotecas, el más recomendado es la boleta de ingreso o registro, la cual es más barata, más ágil, y brinda información exacta con poca dificultad.

C. Conteo de personas en actividades culturales en espacios abiertos

Se denominará espacio abierto a todo espacio donde no existe una limitación de entrada al mismo por medio de una o varias puertas. Como ejemplo de espacios abiertos se pueden citar las plazas, los parques, las ferias, los festivales, y los pasacalles.

Al ser lugares donde no existe una limitante de entrada complica un poco más el conteo de personas; ya que las actividades se realizan por lo general al aire libre y los visitantes pueden ingresar por cualquier parte del lugar donde se desarrolla.



1. Plazas y Parques

Las plazas y los parques se caracterizan por ser un perímetro de espacio abierto donde se pueden desarrollar actividades como conciertos, presentaciones artísticas, exposiciones; entre otras, no contienen por lo general una entrada principal, ya que, por ser al aire libre, las personas pueden ingresar por cualquier parte del perímetro de la plaza o del parque.

Para el conteo de personas que ingresan a estos lugares, se requerirá como primer paso la realización de un croquis del lugar, donde se debe poner el tamaño en metros cuadrados que comprende el parque o la plaza y la existencia de árboles, bancas, basureros, lámparas o cualquier otro aspecto que sirva como limitante en su alrededor; así como el dibujo del cuadrante para conocer los posibles ingresos de las personas al perímetro de dichos lugares.



Una vez que se tenga el croquis se puede realizar el conteo por varios métodos:

- a. Colocando en cada esquina de donde provienen las personas para el ingreso del perímetro de la plaza o parque un máximo de dos personas contadoras.



- b. Distribuyendo a las personas contadoras dentro del parque o plaza tomando como punto limitante los árboles, bancas, basureros o lámparas existentes en el mismo. Colocando un máximo de 1 persona por cada 50 metros de distancia cubriendo todo el perímetro del mismo.



- c. Distribuyendo a las personas contadoras en el quiosco del parque o plaza tomando como referencia los puntos cardinales o los aspectos limitantes con que cuente el lugar. Colocando un máximo de 1 persona por aspecto divisorio.



Todas las personas contadoras deben tener contadores manuales o con un teléfono inteligente con la aplicación de conteo. Dichas herramientas deben contener como mínimo 4 variables de interés, las cuales son: hombre, mujer, niño y niña.

Dado que las actividades que se desarrollan en los Parques y Plazas por lo general sobrepasan las 2 horas, se debe antes de iniciar el conteo respectivo analizar si la información recolectada es requerida por hora o por el horario total de la actividad; para hacer los registros de la información según lo requerido.

Adicionalmente, según sea la actividad que se vaya a desarrollar en estos Parques o Plazas, se debe definir con anticipación el horario de inicio y final del conteo, ya que lo ideal es que se inicie el conteo una hora antes de iniciar la actividad y se deje de contar hasta que finalice.

Es importante que se tome en consideración quien es partícipe o no de la actividad, ya que al ser en un lugar abierto las personas pueden ir pasando por el lugar y quedarse o simplemente pasan para ir a otro lugar, por tanto, se debe indicar antes de iniciar el conteo cuánto es el tiempo mínimo que se tomará para que una persona se pueda registrar como participante o no de la actividad respectiva.



Otro método que se puede desarrollar para contar el ingreso a la actividad es por medio de cintas amarillas, con las cuales se delimita el parque o la plaza, marcando una vía para ingreso y salida al perímetro de los mismos; con esto se convierte el lugar abierto en un lugar cerrado donde se facilita el conteo de los participantes por medio de la aplicación o los contadores manuales.

Asimismo, como método alternativo están los brazaletes, los cuales se puede brindar un color por variable de interés y al tener estos un número continuo de registro facilita el conteo respectivo; la entrega de estos conlleva más filas y no facilita ni agiliza el ingreso a las actividades.

De todos los métodos para el conteo en Parques y Plazas el más recomendado es la aplicación y los contadores manuales.

2. Ferias y Festivales

Por lo general, las Ferias y Festivales conllevan actividades con mayor cantidad de afluencia de personas que visitan, por tanto, se desarrollan en calles, avenidas, parques, plazas, o hasta en pasillos de centros comerciales; en su mayoría en lugares al aire libre o en espacios abiertos sin limitantes de ingreso.

Para el conteo de personas que ingresan a estos lugares, se requerirá de un croquis similar al expuesto en los Parques y Plazas, donde se debe colocar todos los puestos de expositores; así como la descripción del perímetro que conlleva la Feria o el Festival con su tamaño en metros cuadrados que comprende el área total, así como la existencia de árboles, bancas, basureros, lámparas o cualquier otro aspecto que sirva como limitante en su alrededor; además del cuadrante para conocer los posibles ingresos de las personas al perímetro de dichos lugares.

Una vez que se tenga el croquis se puede realizar el conteo por varios métodos:

- a. Colocando en cada esquina de donde provienen las personas para el ingreso del perímetro de la Feria o Festival un máximo de dos personas contadoras.
- b. Distribuyendo a las personas contadoras dentro de la feria o festival tomando como punto limitante los árboles, bancas, basureros, lámparas o quioscos existentes en el mismo. Colocando un máximo de 1 persona por cada 50 metros de distancia cubriendo todo el perímetro del mismo.

Todas las personas contadoras deben tener contadores manuales o con un teléfono inteligente con la aplicación de conteo. Dichas herramientas deben contener como mínimo 4 variables de interés, las cuales son: hombre, mujer, niño y niña.

Dado que las actividades que se desarrollan en las Ferias o Festivales por lo general sobrepasan las 5 horas se debe, antes de iniciar el conteo respectivo, analizar si la información recolectada es requerida por hora o por el horario total; para hacer los registros de la información según lo requerido.

Adicionalmente, según sea la actividad que se vaya a desarrollar en estos Festivales o ferias, se debe definir con anticipación el horario de inicio y final del conteo, ya que lo ideal es que se inicie el conteo una hora antes de iniciar y se deje de contar hasta que finalice.

Es importante que se tome en consideración quien es partícipe o no de la actividad, ya que al ser en un lugar abierto las personas pueden ir pasando por el lugar y quedarse o simplemente pasan para ir a otro lugar, por tanto, se debe indicar antes de iniciar el conteo cuánto es el tiempo mínimo que se tomará para que una persona se pueda registrar como participante o no de la actividad respectiva.

Asimismo, dado que en estas Ferias o festivales conlleva más de 5 horas en su desarrollo, se debe tomar en cuenta que dentro del personal que se considere para el conteo debe existir mínimo un supervisor para cada 4 personas contadoras, esto con el fin de que sirva como sustituto cuando realicen los descansos, así como la salida a comer y al baño de las personas contadoras.

Otro método que se puede desarrollar para contar el ingreso a las actividades es por medio de cintas amarillas, con las cuales se delimita la entrada y salida de la feria o festival; con esto se convierte el lugar abierto en un lugar cerrado donde se facilita el conteo de los participantes por medio de la aplicación o los contadores manuales.

Asimismo, como método alternativo están los brazaletes, los cuales se puede brindar un color por variable de interés y al tener estos un número continuo de registro facilita el conteo respectivo; la entrega de estos conlleva más filas y no facilita ni agiliza el ingreso a la actividad pero brinda información muy exacta.

De todos los métodos para el conteo en Ferias y Festivales el más recomendado es la aplicación y los contadores manuales; los cuales brindarán información más exacta.



3. Pasacalles

Por lo general, los Pasacalles se realizan en calles principales de los pueblos o en avenidas en la ciudad; cuyas actividades o participantes van recorriendo un espacio bastante amplio; por lo tanto conllevan mayor cantidad de afluencia de personas que visitan estas actividades.

Para el conteo de personas que asisten a esta actividad, se requerirá de un croquis similar al expuesto en los Parques y Plazas, donde se debe colocar el recorrido total del Pasacalles; así como la descripción del perímetro que conlleva, con su tamaño en metros cuadrados que comprende el área total, así como la existencia de árboles, bancas, basureros, lámparas o cualquier otro aspecto que sirva como limitante en su alrededor; además del cuadrante para conocer los posibles ingresos de las personas al perímetro de dicha actividad.

Una vez que se tenga el croquis se puede realizar el conteo por varios métodos:

- a. Colocando al inicio o al final de los pasacalles dos personas contadoras que registran la cantidad de personas que se encuentran en el perímetro de los pasacalles, una cuenta el lado derecho y la otra el lado izquierdo del mismo, durante todo el recorrido.
- b. Colocando en cada esquina de donde provienen las personas para el ingreso del perímetro del Pasacalles un máximo de dos personas contadoras.

Todas las personas contadoras deben tener contadores manuales o con un teléfono inteligente con la aplicación de conteo. Dichas herramientas deben contener como mínimo 4 variables de interés, las cuales son: hombre, mujer, niño y niña.

Es importante que se tome en consideración quien es partícipe o no de la actividad, ya que al ser en un lugar abierto las personas pueden ir pasando por el lugar y quedarse o simplemente pasan para ir a otro lugar, por tanto, se debe indicar antes de iniciar el conteo cuánto es el tiempo mínimo que se tomará para que una persona se pueda registrar como participante o no de la actividad respectiva.

De todos los métodos para el conteo en Pasacalles el más recomendado es la aplicación y los contadores manuales; los cuales brindarán información más exacta.

D. Conteo de actividades virtuales

Se comentan a continuación las opciones que pueden utilizarse para realizar un conteo de las personas atendidas en actividades virtuales:

- Lista de asistencia: Esta sería la opción en el caso en que para la actividad se desarrollen formularios de inscripción enviados antes de la actividad (recomendado).
- Formularios de solicitud de información después de la actividad.
- “Encuestas” o consultas durante la actividad. Si desean conocer alternativas de cómo hacer esto se deben comunicar al equipo del SIRACUJ para ayudar.
- Boleta de matrícula: Desde SIRACUJ esto sería un documento más formal que registre mayor cantidad de información como es el caso de estudiantes de SiNEM.
- Método virtual: Esta sería opción para indicar que por ejemplo estamos brindando el dato de las estadísticas que nos ofrecen las plataformas como Facebook, Instagram y Youtube luego de una transmisión en vivo.
- Actividad específica para grupo poblacional: podría ser utilizada para actividades virtuales dirigidas a grupos puntuales.

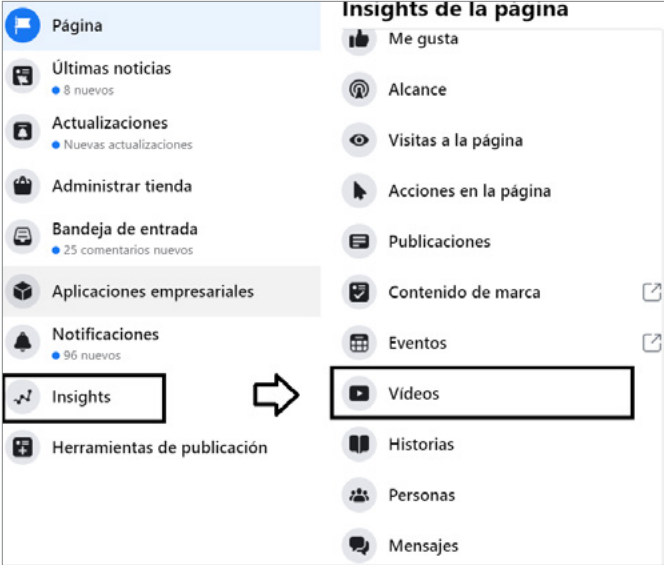
Como métodos de virtualización de la actividad se identifican los siguientes:

- Zoom
- Teams
- Google Meet
- Jitsi
- Webex
- Facebook (publicación)
- Facebook (transmisión en vivo)
- Instagram (publicación)
- Instagram (transmisión en vivo)
- Youtube (publicación)
- Youtube (transmisión en vivo)
- Vimeo
- Linktr.ee
- Página web institucional
- Whatsapp

Las actividades que se realicen en vivo, son aquellas que realmente podrían considerarse homólogas a las que se realizan de forma presencial. Así, un concierto en vivo mediante Facebook Live, un taller mediante Teams, una charla mediante Zoom, una exposición a través de una plataforma desarrollada para este fin, son actividades que deberían reportarse como conciertos, talleres y charlas tal cual con sus datos relacionados de asistencia.

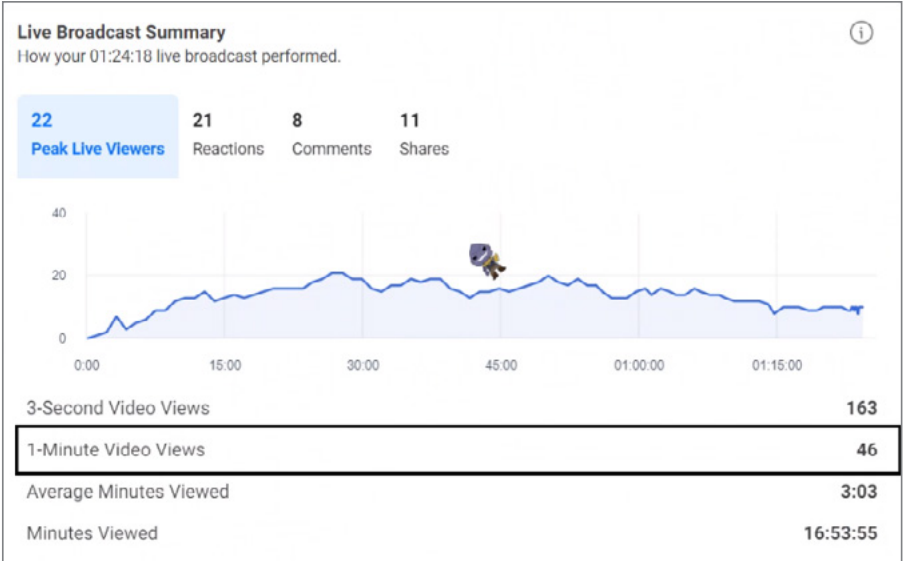


En el caso de transmisiones en vivo, donde no es posible contar con un método de registro como un formulario de inscripción o una lista de asistencia, por ejemplo, las personas que se contarán serán las que se conectaron a la actividad por más de un minuto (dato generado por la plataforma utilizada):



Si es de especial interés de la institución, registrar el dato de las visualizaciones posteriores a la actividad (número de reproducciones o número de likes por ejemplo), se recomienda indicar esta información en el espacio de comentarios señalando el período de tiempo que se está considerando (ej. un mes después de publicada la actividad).

Para el caso de publicaciones de actividades realizadas en momentos anteriores, pregrabadas, entre otros, deberán ser clasificadas como publicaciones.



E. Conteo de personas según grupos poblacionales

Se incluyen a continuación algunos conceptos y recomendaciones para contar poblaciones considerando su situación de discapacidad, edad y sexo.

1. Personas con discapacidad

Discapacidad: es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con dificultades físicas o mentales y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás².

Personas con discapacidad: son aquellas personas que presentan restricción en su participación como producto de la interacción entre su condición de salud (enfermedad, trastorno o dificultad) y las barreras del entorno³. Para efectos específicos del Ministerio de Cultura y Juventud y las instituciones asociadas al mismo se realizará el recuento de estas personas a través de las siguientes opciones:

Consulta puntual en formularios individuales obligatorios para la obtención de un servicio: Si una persona manifiesta en al menos una de las siguientes preguntas no poder o tener mucha dificultad para ver, oír, caminar, realizar tareas de cuidado personal o comunicarse en la siguiente pregunta incluida en un formulario.

¿Tiene dificultad para...

	No puede hacerlo	Tiene mucha dificultad	Tienen alguna dificultad	No tiene dificultad
Ver, incluso si usa anteojos				
Oír, incluso si usa un dispositivo auditivo				
Caminar o subir escaleras				
Recordar o concentrarse				
Realizar tareas de cuidado personal (bañarse, vestirse)				
Comunicarse en su idioma habitual				

² ONU (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Recuperado de: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tcccconvs.pdf>

³ INEC (2018). Encuesta Nacional sobre Discapacidad. Recuperado de: <https://www.inec.cr/sites/default/files/documentos-biblioteca-virtual/reenadis2018.pdf>



Autodefinition en hoja de asistencia o ingreso: Si una persona se autodefine con discapacidad en una hoja de asistencia o ingreso a alguno de los edificios.

Nombre	Identificación	Sexo		Edad	Condición de discapacidad		Tipo de visitante		Hora ingreso	Hora salida	Firma	Motivo de visita
		Hombre	Mujer		Sí	No	Nacion.	Extranj.				

Realización de actividades enfocadas en personas con discapacidad: Reporte de asistencia a una actividad desarrollada para personas con discapacidad como público meta.

2. Grupos de edad

Niño o niña: toda persona desde su concepción hasta los doce años de edad cumplidos, y adolescente a toda persona mayor de doce años y menor de dieciocho. Ante la duda, prevalecerá la condición de adolescente frente a la una persona adulta y la de niño o niña frente a la de adolescente⁴.

Adolescente: Persona mayor de doce años y menor de dieciocho años de edad⁵.

Persona joven: Persona con edad comprendida entre los doce y treinta y cinco años, llámese adolescente, joven o persona adulta joven⁶.

Persona adulta: Toda persona mayor de treinta y cinco años, y menor de sesenta y cinco años.

Persona adulta mayor: Toda persona de sesenta y cinco años o más⁷.

⁴ Ley N°7739 (1998). Código de Niñez y Adolescencia (Modificaciones Ley 9001/11).

⁵ Ídem.

⁶ Ley N°8261 (2002). Ley General de la Persona Joven.

⁷ Ley N°7935 (2001). Ley Integral para la Persona Adulta Mayor.

Para efectos específicos del Ministerio de Cultura y Juventud y las instituciones asociadas al mismo se realizará el recuento de estas personas a través de las siguientes opciones:

Consulta puntual de la edad en formularios individuales obligatorios para la obtención de un servicio o en hoja de asistencia o ingreso.

Nombre	Identificación	Sexo		Edad	Condición de discapacidad		Tipo de visitante		Hora ingreso	Hora salida	Firma	Motivo de visita
		Hombre	Mujer		Sí	No	Nacion.	Extranj.				

Realización de actividades enfocadas en grupos de edad específicos:

La asistencia a una actividad desarrollada para un grupo poblacional específico como público meta se reportará de la siguiente manera:

- Actividad con preescolares o estudiantes de primaria: reporte de asistencia de niñas y niños
- Actividad con estudiantes de secundaria: reporte de asistencia de adolescentes
- Actividad con personas adultas mayores: reporte de personas adultas mayores

Contratación puntual para medición de eventos masivos: La asistencia a eventos culturales masivos contemplará el conteo de personas hombres, mujeres, niños y niñas, siguiendo lo establecido en el documento Metodología para el Conteo de Eventos Culturales Masivos.

3. Sexo

Sexo: Se refiere a unas diferencias biológicamente determinadas entre los cuerpos de los hombres y las mujeres.

Género: Diferencias sociales impuestas y relaciones aprendidas entre los hombres y las mujeres. Estas diferencias son cambiantes con el tiempo y presentan una gran variabilidad entre las diversas culturas y aun dentro de una misma cultura. Además, estas diferencias y relaciones se consideran una construcción social, y han sido aprendidas a través del proceso de socialización dado que son impuestas por la cultura.



Incorporación de la perspectiva de género: Es la adopción en la generación, integración, compilación, presentación y divulgación de estadísticas, de conceptos, clasificaciones, indicadores, cruces de variables, orientados a facilitar el estudio y análisis de las desigualdades socioeconómicas, ambientales y culturales entre mujeres y hombres, y que permite reducir las brechas persistentes en el ejercicio de derechos y el acceso a oportunidades paritarias entre mujeres y hombres.

Mujer. Se incluyen en esta categoría las personas que, de acuerdo a la percepción de quien registra los datos, son mujeres. Tal como se muestra a continuación en este documento, la excepción a esta regla se da en los momentos en que la misma persona se autodefine en formularios de inscripción y listas de asistencia.

Hombre: Se incluyen en esta categoría las personas que, de acuerdo a la percepción de quien registra los datos, son hombres. Tal como se muestra a continuación en este documento, la excepción a esta regla se da en los momentos en que la misma persona se autodefine en formularios de inscripción y listas de asistencia.

Para efectos específicos del Ministerio de Cultura y Juventud y las instituciones asociadas al mismo se realizará el recuento de estas personas a través de las siguientes opciones:

Consulta puntual de la edad en formularios individuales obligatorios para la obtención de un servicio o en hoja de asistencia o ingreso.

Nombre	Identificación	Sexo		Edad	Condición de discapacidad		Tipo de visitante		Hora ingreso	Hora salida	Firma	Motivo de visita
		Hombre	Mujer		Sí	No	Nacion.	Extranj.				

Realización de actividades enfocadas a público femenino y masculino como público meta: La asistencia a una actividad desarrollada para un grupo poblacional específico como público meta.

Contratación puntual para medición de eventos masivos: La asistencia a eventos culturales masivos contemplará el conteo de personas hombres, mujeres, niños y niñas, siguiendo lo establecido en el documento Metodología para el Conteo de Eventos Culturales Masivos.

F. Eventos culturales masivos

Se entiende como un evento masivo aquella actividad abierta al público general cuyo objetivo principal es la programación y difusión de celebraciones culturales y artísticas, así como la programación de actividades que involucren el uso de montajes técnicos y operativos complejos. Se considera que estas personas se encontrarán bajo condiciones de aglomeración o hacinamiento, en espacios físicos abiertos o cerrados que, por sus características de sitio, estructurales y no estructurales, suponen o hacen suponer un escenario de riesgo o de amenaza que obligan a tomar medidas preventivas de control de uso del espacio y de la conducta humana⁸. Se pueden identificar eventos masivos de este tipo al Festival Internacional de las Artes (FIA) Festival Nacional de las Artes (FNA), Costa Rica Festival Internacional de Cine (CRFIC), Feria Internacional del Libro (FIL) y la Feria Hecho Aquí (FHA).



La descripción y diferenciación del tipo de espacio se indicó en las secciones B y C de este documento, definidos como cerrados y abiertos.

Este documento contiene los requisitos mínimos y cada organizador del evento podrá ampliar según sus necesidades específicas.

⁸ Poder Ejecutivo (2000). Decreto Ejecutivo 28643. Crea Comité Asesor Técnico en Concentraciones Masivas. Recuperado de: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=20317&nValor3=21625&strTipM=TC#ddown



1. Conteo de visitas al perímetro

El perímetro es la suma de todas las áreas de las actividades que se realizan en un evento. Por tanto, dependiendo del evento, así variará el perímetro respectivo, ya que puede ser en un solo lugar como una plaza o parque o en varios lugares o sedes ubicados cerca o largo entre sí.



Perímetro en un solo lugar.



Perímetro en varios lugares.

Por tanto, si se realiza en un solo lugar el perímetro se contará dependiendo del tipo de espacio con que cuenta, ya que puede ser cerrado, abierto o mixto. Si el espacio es abierto, se debe colocar una persona contadora por cada 50 metros distribuidas con puntos limitantes como lámparas, basureros, árboles o edificios, esto para que facilite el límite correspondiente para cada persona contadora. Si es cerrado, se debe colocar una persona contadora por entrada o puerta y si es mixta se debe colocar una persona contadora en el abierto cada 50 metros y en el cerrado una por puerta.

Importante destacar que, si el tiempo de la actividad excede las 3 horas, se debe tomar en consideración que dentro del equipo de personas contadoras debe existir un supervisor para cada 4 personas contadoras; el cual ayudará a dar descansos y espacios de comida y baño a los que supervisa; así como control de la calidad de la información que se está recolectando. Adicionalmente, debe existir un supervisor general que ayude a estos supervisores por cualquier eventualidad o imprevisto que suceda en el evento.

La herramienta idónea para el conteo de eventos masivos en perímetro es la aplicación por medio de un celular inteligente o los contadores manuales; los cuales deben incluir como mínimo 4 variables de interés; esto es, hombre, mujer, niño y niña.

Si se tienen posibilidad en que se pueda utilizar las cintas amarillas para rodear el perímetro del espacio abierto y guiar la entrada y salida de la actividad, se hará el conteo por medio de la metodología de espacio cerrado y por ende se ocupará únicamente una persona contadora por espacio de entrada.



2. Conteo de visitas por sedes

Las sedes son los distintos lugares en los que se realiza un mismo evento masivo, estas sedes pueden estar ubicadas cerca o largo entre sí.



Imagen de Elmundo.cr

El conteo en las sedes debe realizarse de una forma similar en cada una, cumpliendo los horarios y los requerimientos del tipo de espacio, ya sea cerrado o abierto, expuestos anteriormente.

Dado que en las sedes se realizan actividades masivas diferentes con horarios diferentes entre sí, se debe tener personal de conteo propio para cada sede, y dependiendo del tiempo que duren las actividades, así como la distancia que exista entre sedes, deberá existir un supervisor por sede.

3. *Conteo de personas atendidas en las actividades*

Las actividades son el conjunto de acciones, operaciones y tareas que se realizan para lograr los objetivos y metas institucionales para la comunidad.

La metodología que se desarrolla para el conteo de una actividad dependerá del espacio donde se realiza, esto es cerrado o abierto.



4. *Encuesta a público*

Se recomienda aplicar una encuesta al público que visita los eventos masivos con el fin de estimar la cantidad real de asistentes y además evaluar la satisfacción de las personas con el evento. Encuentre más detalle de la metodología recomendada para aplicar este estudio en el Capítulo III de este documento.

5. *Documentación básica de la medición de eventos masivos*

Se incluye a continuación un listado de documentos e informes básicos requeridos como mínimo en el marco de una contratación para la medición de un evento masivo:

- a. **Propuesta metodológica previa al evento.** Se solicitará en este documento una explicación detallada de la forma en que se propone desarrollar la medición del conteo de visitas al perímetro, conteo de visitas por sedes, conteo de personas atendidas en las actividades



y aplicación de la encuesta a público. En esta propuesta deben considerarse los siguientes puntos:

- Construcción de “croquis” que demuestren los puntos estratégicos donde se colocarán las personas que realizarán el conteo de perímetros.
- Instrumentos y aplicaciones utilizadas para realizar los conteos.
- Cantidad de personas que deben ser contratadas.
- Planes de emergencia en caso de que fallen los instrumentos electrónicos utilizados.
- Instrumentos de recolección de datos.
- Tamaño de la muestra, forma de seleccionar las personas a entrevistar, momento en que se aplicarán las entrevistas y distribución de encuestas por día, hora y lugar.

b. Informe final. En el informe final de la contratación deben considerar al menos las siguientes secciones:

- Detalle de la estrategia metodológica resultante. Comparar lo propuesto con lo resultante, situaciones especiales, entre otros.
- Instrumentos de recolección de datos.
- Procesamientos requeridos. Se requiere como mínimo que se procesen diversos datos de visitas, cálculo de asistentes y cruces especiales para ser incluidos en el Sistema de Registros Administrativos de Cultura y Juventud (SIRACUJ). En el siguiente capítulo se encuentra un detalle de estos procesamientos.

c. Metadato. Dispositivo USB con la siguiente información:

- Cuestionarios finales
- Bases finales de datos en Excel y/o SPSS
- Cálculo del tamaño de la muestra
- Manual de códigos
- Informe final
- Presentación final de datos

6. Momentos de participación de SEPLA en estos estudios

SEPLA participará en momentos puntuales de estos estudios, ofreciendo su criterio técnico para asegurar la estandarización de estos procesos con los demás realizados. Los momentos específicos se mencionan a continuación:

- a. Revisión del cartel: SEPLA revisará que en el cartel se indique como obligatoria la consideración de este documento y el de Metodología de medición de eventos culturales, y además que se incluya información del tamaño de muestra requerido (considerando las condiciones que se incluyen en la sección III.A de este documento) o en su defecto se aclare que se desea una muestra con la mayor confianza y el menor error máximo posible.
- b. Tamaño de muestra: SEPLA ofrecerá una recomendación del tamaño de la muestra para la encuesta.
- c. Reunión inicial: SEPLA realizará un acompañamiento en la reunión de presentación de la propuesta metodológica con la empresa contratada.
- d. Revisión de propuesta metodológica: SEPLA revisará que los puntos contemplados en el apartado anterior estén presentes en la Estrategia metodológica previa al evento y emitirá recomendaciones al respecto.
- e. Supervisión aleatoria a las actividades del evento: Se preverá de 2 a 5 visitas durante el evento; SEPLA valorará este criterio de ser necesario.
- f. Revisión del informe final: SEPLA revisará que los puntos contemplados en el apartado anterior estén presentes en el Informe final y emitirá recomendaciones al respecto.
- g. Reunión de presentación de resultados: SEPLA realizará un acompañamiento en la reunión de presentación de resultados con la empresa contratada.



IV. Lineamientos generales

para la encuesta a público o personas atendidas

Como parte de estudios de este tipo es importante definir de forma inicial el objetivo general y específicos (si aplica) de su realización para que sirva de base en el establecimiento de la población de estudio, el tamaño de muestra, las preguntas del instrumento, entre otras.

A. Muestra

En el marco de los estudios basados en encuestas, es importante tener en cuentas varios detalles que aseguren la representatividad de la población de estudio. A continuación, se brindan algunas recomendaciones al respecto:

- a. **Población de estudio.** Es importante delimitar la población de estudio para enfocar el análisis en estas personas. Aquí hay que considerar aspectos como la duración mínima de las visitas para saber que la persona ha vivido la experiencia, el rango de edades, las sedes, entre otros.
- b. **Definición del tamaño de la muestra.** Se recomienda revisar estudios anteriores que puedan establecer una cantidad estimada de visitas para así definir el tamaño de la muestra con mayor exactitud. Además, se recomienda utilizar un nivel de confianza del 95% (90% es aceptable), un error máximo de 3% (5% es aceptable) y considerar una varianza máxima del 25%. Se incluyen a continuación las ecuaciones para el cálculo del tamaño de muestra con estos parámetros:

Sin contar con una estimación del total de población o visitas:

$$n = \left(\frac{z_{\alpha/2} * \sqrt{\sigma}}{d} \right)^2 = \left(\frac{1,960 * \sqrt{0,25}}{0,03} \right)^2 = 1.067$$

Contando con una estimación del total de población o visitas (para el ejemplo 4.000 personas):

$$n = \frac{\left(\frac{z_{\alpha/2} * \sqrt{\sigma}}{d}\right)^2}{\left[1 + \frac{\left(\frac{z_{\alpha/2} * \sqrt{\sigma}}{d}\right)^2}{N}\right]} = \frac{\left(\frac{1,960 * \sqrt{0,25}}{0,03}\right)^2}{\left[1 + \frac{\left(\frac{1,960 * \sqrt{0,25}}{0,03}\right)^2}{4.000}\right]} = 842$$

donde,

n = Tamaño de muestra.

N = Tamaño de la población.

$z_{\alpha/2}$ = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58.

σ = Desviación estándar de la población. Para determinar su valor se puede recurrir a tres métodos: obtenerla a través de estudios previos sobre la misma temática, otra opción es estimar su valor a partir de una pequeña muestra o muestra piloto y la otra posibilidad es utilizar el valor de la varianza máxima, equivalente a 0,25 considerando que tenemos una proporción como variable principal del estudio.

d = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 5% (0,05).

Es recomendable incluir un porcentaje posible de no respuesta que podría ser tomado de estudios anteriores.

c. Tipo de muestreo. Se debe establecer un diseño de muestreo aleatorio, es decir, que todas las personas cuenten con la misma probabilidad de ser seleccionadas en la muestra, para asegurar la representatividad.



- d. Selección de las personas a entrevistar. Teniendo en cuenta el tipo de muestreo, es importante definir la forma en que se seleccionará la persona a entrevistar. A continuación, se muestran algunas opciones:
- a. Si se tiene un listado de las personas (por ejemplo, estudiantes), se pueden generar números aleatorios para establecer las personas a entrevistar.
 - b. La primera persona que pase por un punto específico cada 30 minutos.
 - c. Una persona cada cuatro (es un ejemplo) que llegue a la institución a solicitar información.
- e. Momento ideal para la aplicación del instrumento. Dada la naturaleza de estos estudios, lo ideal es que se apliquen los instrumentos una vez que las personas hayan vivido la experiencia en la institución. En el caso de los eventos masivos se recomienda asignar un porcentaje de más del 50% de las encuestas a los dos últimos días del evento considerando una duración de 10 días o al último día considerando una duración de 3 días.

Algunos ejemplos de momentos ideales son los siguientes:

- Al finalizar una actividad o un proceso.
- Al finalizar el período lectivo (año o semestre).
- Al terminar la atención de la persona usuaria.

B. Cuestionario

Se detallan a continuación las preguntas que los cuestionarios dirigidos a personas atendidas a través de los diferentes servicios deben incluir para cumplir con las diversas solicitudes de información que se reciben en SEPLA, además de facilitar la rendición de cuentas de las instancias y el MCJ en general.

Variables sociodemográficas:

P1 Sexo:

- a. Mujer
- b. Hombre
- c. Otro sexo (cada institución puede valorar esta opción)

P2. Edad: _____ años cumplidos.

P3. Lugar de residencia:

- a. Provincia: _____
- b. Cantón: _____
- c. Distrito: _____

P4. ¿Usted diría que el salario o el ingreso total que su familia recibe mensualmente alcanza o no les alcanza para vivir?

- a. No les alcanza, tienen grandes dificultades.
- b. No les alcanza, tienen dificultades.
- c. Les alcanza justo, sin grandes dificultades.
- d. Les alcanza bien, pueden ahorrar.

P5. ¿Cuál es su condición en este momento?

- a. Asalariado(a).
- b. Empresario(a) / Trabajador(a) por cuenta propia.
- c. Desempleado(a).
- d. Estudiante
- e. Amo(a) de casa.
- f. Pensionado(a).
- g. NS/NR.

P6. ¿Cuál es su último nivel de estudios aprobado?

- a. Ninguno.
- b. Primaria incompleta.
- c. Primaria completa.
- d. Secundaria incompleta.
- e. Secundaria completa.
- f. Técnico.
- g. Universitaria incompleta.
- h. Universitaria completa.
- i. Otro: ¿cuál? _____



P7 ¿Tiene dificultad para...

	No puede hacerlo	Tiene mucha dificultad	Tienen alguna dificultad	No tiene dificultad
Ver, incluso si usa anteojos				
Oír, incluso si usa un dispositivo auditivo				
Caminar o subir escaleras				
Recordar o concentrarse				
Realizar tareas de cuidado personal (bañarse, vestirse)				
Comunicarse en su idioma habitual				

Cantidad de visitas

Para eventos masivos: P8. ¿Cuántos días, aparte de hoy, ha venido a las actividades del evento?

- a. Sólo hoy
- b. Total de días incluyendo hoy

Para usuarios/as de instituciones: P8. ¿Cuántos días, aparte de hoy, ha visitado la "Institución" para solicitar servicios o documentos durante el último mes?

- a. Sólo hoy
- b. Total de días incluyendo hoy

Calificación:

Para eventos masivos y actividades: P9. En resumen, ¿qué calificación le daría al evento?

- a. Muy bueno.
- b. Bueno.
- c. Regular.
- d. Malo.
- e. Muy malo.
- f. NS/NR.

Para servicios: P9. En resumen, ¿qué calificación le daría al servicio recibido por parte de "Institución"?

- a. Muy bueno.
- b. Bueno.
- c. Regular.
- d. Malo.
- e. Muy malo.
- f. NS/NR.

Las preguntas numeradas como P4 y P5 relacionadas con la estimación del nivel socioeconómico del hogar y la condición de actividad, deberán ser aplicadas solamente a personas mayores de edad.

Se recomienda valorar la inclusión de preguntas sobre calificación de aspectos específicos para que la institución pueda profundizar el análisis respectivo y detectar oportunidades de mejora. Lo ideal es que se utilice la misma escala de clasificación: Muy bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy malo y NS/NR.

C. Procesamientos requeridos

Para el caso de todos los estudios, es necesario solicitar o realizar los siguientes procesamientos con el fin de potenciar el uso de los resultados. Se describen a continuación estos procesamientos con algunos ejemplos, considerando el tipo de estudio donde se deben considerar.

1. Para todos los estudios: Distribución de personas entrevistadas

Edad. Ejemplo:

Por edad	
< 12	10,3%
12 – 14 años	11,6%
15 – 17 años	8,7%
18 – 24 años	20,8%
25 – 29 años	11,2%
30 – 35 años	8,5%
36 – 64 años	24,5%
> 64	4,4%

Sexo. Ejemplo:

Por sexo	
Mujer	56,5%
Hombre	43,5%

Condición socioeconómica. Ejemplo:

Por condición socioeconómica	
No le alcanza, tiene grandes dificultades	0,3%
No les alcanza, tiene dificultades	4,6%
Les alcanza justo, sin grandes dificultades	35,6%
Les alcanza bien, pueden ahorrar	45,6%



Grado de escolaridad. Ejemplo:

Por condición socioeconómica	
Ninguno	0,0%
Primaria incompleta	1,7%
Primaria completa	1,7%
Secundaria incompleta	8,0%
Secundaria completa	18,0%
Técnico	2,8%
Universitaria incompleta	16,2%
Universitaria completa	41,6%
Post grado	5,9%
No responde	4,2%

Lugar de procedencia. Ejemplo:

Por lugar de procedencia	
San José	68,6%
Alajuela	3,9%
Cartago	10,2%
Heredia	11,9%
Guanacaste	0,6%
Puntarenas	0,9%
Limón	0,2%
Otro país	1,1%
No responde	2,8%

2. Para todos los estudios: Calificación promedio

La calificación promedio se da con la siguiente escala:

1. Muy bueno
2. Bueno
3. Regular
4. Malo
5. Muy malo

La calificación promedio viene dada por la siguiente fórmula:

$$\text{Calificación promedio} = \frac{(f_{MB} * 100) + (f_B * 80) + (f_R * 50) + (f_M * 20) + (f_{MM} * 0)}{\text{Total de personas que calificaron}}$$

donde,

f_{MB} se refiere a la frecuencia absoluta de personas que calificaron el aspecto como Muy Bueno

f_B se refiere a la frecuencia absoluta de personas que calificaron el aspecto como Bueno

f_R se refiere a la frecuencia absoluta de personas que calificaron el aspecto como Regular

f_M se refiere a la frecuencia absoluta de personas que calificaron el aspecto como Malo

f_{MM} se refiere a la frecuencia absoluta de personas que calificaron el aspecto como Muy Malo



Calificación general para el total de personas. Ejemplo:

2013							
	n Total	n Muy Bueno	n Bueno	n Regular	n Malo	n Muy Malo	Calificación promedio
TOTAL	337	174	143	16	3	1	88,1

Calificación general por edad. Ejemplo:

2013							
	n Total	n Muy Bueno	n Bueno	n Regular	n Malo	n Muy Malo	Calificación promedio
Por edad							
Menores 18	22	15	6	1	0	0	92,3
18-24	86	41	44	1	0	0	89,2
25-35	118	60	48	9	1	0	87,4
36-64	76	35	33	5	2	1	84,6
65 y más	15	9	6	0	0	0	92,0

Calificación general por sexo. Ejemplo:

2013							
	n Total	n Muy Bueno	n Bueno	n Regular	n Malo	n Muy Malo	Calificación promedio
Por sexo							
Mujer	169	88	72	7	1	1	88,3
Hombre	168	86	71	9	2	0	87,9

Calificación general por condición socioeconómica. Ejemplo:

2013							
	n Total	n Muy Bueno	n Bueno	n Regular	n Malo	n Muy Malo	Calificación promedio
Por condición socioeconómica							
No le alcanza, tiene grandes dificultades	3	1	2	0	0	0	
No les alcanza, tiene dificultades	22	11	10	0	0	1	86,4
Les alcanza justo, sin grandes dificultades	119	58	58	3	0	0	89,0
Les alcanza bien, pueden ahorrar	156	85	61	8	2	0	88,6

Calificación general por grado de escolaridad. Ejemplo:

2013							
	n Total	n Muy Bueno	n Bueno	n Regular	n Malo	n Muy Malo	Calificación promedio
Por grado de escolaridad							
Ninguno	3	2	1	0	0	0	
Primaria	31	21	9	1	0	0	92,6
Secundaria	47	28	19	0	0	0	91,9
Técnico	0	0	0	0	0	0	
Universitaria	245	117	110	14	3	1	86,8

Calificación en los otros aspectos considerados en el estudio para el total de personas (si aplica). Ejemplo:

2013							
	n Total	n Muy Bueno	n Bueno	n Regular	n Malo	n Muy Malo	Calificación promedio
Por aspectos específicos							
Variedad cinematográfica	304	196	92	12	2	2	90,8
Sedes utilizadas	0	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	
Organización	0	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	



3. Para estudios de eventos masivos: Visitas a los eventos con los siguientes detalles

Sexo y/o edad. Ejemplo:

Por sexo y edad	
Mujeres	24.380
Hombres	20.342
Niños	3.085
Niñas	3.169

Por sede. Ejemplo:

Por sede	
Sede 1	58.037 (Antigua Aduana)
Sede 2	31.955 (Casa Cuño)
Sede 3	4.421 (Teatro)
Sede 4	497 (Carmen Naranjo)
Sede 5	636 (Museo)
Sede 6	1.685 (Sala de Ensayos)

4. Para estudios de eventos masivos: Estimación de asistencia a los eventos

Para estimar la cantidad de asistentes a los eventos masivos se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Asistencia} = \frac{\text{Total de visitas al perímetro}}{\text{Promedio de visitas}}$$

donde,

El total de visitas al perímetro se obtiene del estudio de conteo de visitas al perímetro y corresponde al total de visitas.

El promedio de visitas corresponde al promedio de visitas que mencionaron las personas a las que se aplicó la encuesta al público durante los **2 últimos días del evento.**

Estimación de asistencia:

$$\frac{50.976}{1,23} = 41.360$$

BOLETA RESUMEN ACTIVIDADES CON REGISTRO DE EDAD SIMPLE

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:										
LUGAR:				DÍA:			HORA:		AM/PM	
SEXO:	HOMBRES		TENENCIA DE ALGUNA DISCAPACIDAD:						SI	
	MUJERES								NO	
	TOTAL								TOTAL	
EDAD SIMPLE:	1		16		31		46		61	
	2		17		32		47		62	
	3		18		33		48		63	
	4		19		34		49		64	
	5		20		35		50		65	
	6		21		36		51		66	
	7		22		37		52		67	
	8		23		38		53		68	
	9		24		39		54		69	
	10		25		40		55		70	
	11		26		41		56		71	
	12		27		42		57		72	
	13		28		43		58		73	
	14		29		44		59		74	
	15		30		45		60		75	
TOTAL										

BOLETA RESUMEN ACTIVIDADES CON REGISTRO DE EDAD AGRUPADA

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:		
LUGAR:		
DÍA:		
HORA:		AM/PM
SEXO:	HOMBRES	
	MUJERES	
	TOTAL	
EDAD EN RANGOS:	0 a 4	
	5 a 9	
	10 a 11	
	12 a 14	
	15 a 17	
	18 a 24	
	25 a 29	
	30 a 35	
	36 a 40	
	41 a 45	
	46 a 50	
	51 a 55	
	56 a 60	
	61 a 65	
	más de 65	
TOTAL		
TENENCIA DE ALGUNA DISCAPACIDAD:	SI	
	NO	
	TOTAL	



BOLETA CONTADORES

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:				
LUGAR:			DÍA:	
HORA	HOMBRE	MUJERES	NIÑOS	NIÑAS
7 a 8 a.m.				
8 a 9 a.m.				
9 a 10 a.m.				
10 a 11 a.m.				
11 a.m. a 12 p.m.				
12 a 1 p.m.				
1 a 2 p.m.				
2 a 3 p.m.				
3 a 4 p.m.				
4 a 5 p.m.				
5 a 6 p.m.				
6 a 7 p.m.				
7 a 8 p.m.				
8 a 9 p.m.				

BOLETA RESUMEN ACTIVIDADES CON REGISTRO DE EDAD CUALITATIVA

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:		
LUGAR:		
DÍA:		
HORA:		AM / PM
SEXO:	HOMBRES	
	MUJERES	
	TOTAL	
EDAD:	NIÑO/A	
	PREADOLESCENTE	
	ADOLESCENTE	
	JOVEN	
	JOVEN ADULTO	
	ADULTO	
	ADULTO MAYOR	
	TOTAL	
TENENCIA DE ALGUNA DISCAPACIDAD:	SI	
	NO	
	TOTAL	



 **Lineamientos generales** 
**de la Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial
(SEPLA) para el conteo de personas en las actividades
culturales y la aplicación de encuestas de satisfacción con
los servicios brindados**



PRIMERA EDICIÓN
Junio, 2021