

Proyecto de Investigación en Territorio “SMT en Datos”

Evaluación de la experiencia ciudadana en eventos organizados por la Municipalidad de San Miguel de Tucumán

Presentación

El presente documento describe el **Proyecto de Investigación en Territorio “SMT en Datos”**, una iniciativa impulsada por la Municipalidad de San Miguel de Tucumán con el propósito de recabar información precisa y sistemática sobre la experiencia de los asistentes a diversos eventos masivos organizados en la ciudad.

Esta investigación se fundamenta en la necesidad de comprender en profundidad las percepciones, expectativas y comportamientos de los ciudadanos que participan en estas actividades, con el fin de evaluar y promover mejoras sustanciales en futuras iniciativas de características similares. La realización de eventos constituye una instancia clave de vinculación entre la administración municipal y la comunidad, por lo que contar con evidencia empírica resulta esencial para fortalecer esa relación y optimizar la gestión pública.

Objetivo General

Obtener información sobre la experiencia de los asistentes a cada evento, con el fin de identificar sus percepciones y evaluar oportunidades de mejora para futuros proyectos planificados por la Municipalidad de San Miguel de Tucumán.

Objetivos Específicos

- Conocer las expectativas, necesidades y comportamientos de los asistentes a eventos masivos organizados por la Municipalidad.
- Evaluar la calidad del servicio ofrecido y la organización del evento, considerando su carácter de articulación público-privada.
- Detectar aspectos del evento que requieren ajustes y que deben ser considerados para ediciones futuras.
- Estimar la concurrencia y medir el nivel de satisfacción de los asistentes en relación con las instalaciones y la organización de la seguridad.

Marco Metodológico

La estrategia metodológica se centra en la recolección y análisis de datos primarios obtenidos directamente de los participantes, a través de instrumentos cuantitativos y cualitativos. La investigación se desarrollará en las siguientes etapas:

1. Relevamiento de expectativas, necesidades y comportamientos

Se aplicarán encuestas estructuradas y semi-estructuradas durante el evento para explorar las motivaciones de asistencia, necesidades expresadas y el comportamiento de los asistentes.

2. Evaluación de la organización y calidad del servicio

Se utilizarán escalas de valoración y preguntas específicas para indagar sobre la percepción de aspectos como atención del personal, señalización, información disponible, accesibilidad, fluidez del evento, entre otros.

3. Identificación de oportunidades de mejora

Mediante el análisis de los datos obtenidos se identificarán patrones de insatisfacción o sugerencias frecuentes. Se priorizarán los temas mencionados con mayor recurrencia o impacto en la experiencia general.

4. Cálculo de concurrencia y nivel de satisfacción

La cantidad de asistentes se estimará a partir de registros de entradas físicas y virtuales. La satisfacción se evaluará mediante indicadores vinculados a la accesibilidad, limpieza, comodidad y percepción sobre la seguridad del evento.

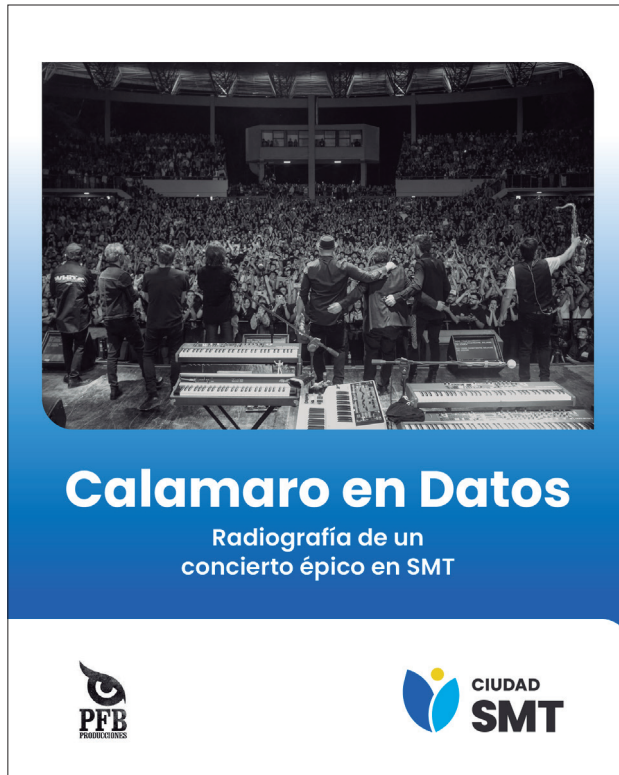
5. Análisis de datos

Los datos cuantitativos se procesarán mediante técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales (frecuencias, porcentajes, medias, desviaciones estándar y correlaciones). Los datos cualitativos se abordarán a través de análisis de contenido para identificar temas y patrones relevantes.

Resultados Esperados

Los hallazgos de esta investigación proporcionarán información clave para que la Municipalidad tome decisiones informadas, orientadas a optimizar la planificación, ejecución y evaluación de sus eventos. Esta iniciativa forma parte del compromiso municipal con la mejora continua, la transparencia y la participación ciudadana.

Primer evento a evaluar: Concierto de Andrés Calamaro
Título de la publicación de resultados: #CalamaroEnDatos
Fecha: 10/04/2025
Lugar: Palacio de los deportes- SMT



Modelo de Encuesta:



Caso Calamaro

Fecha: Jueves 10 de abril 2025

Resultados de investigación

252 personas encuestadas durante el evento

11 encuestadores

97% de confianza

3% de margen de error

Se encuestó de manera aleatoria a hombres y mujeres.

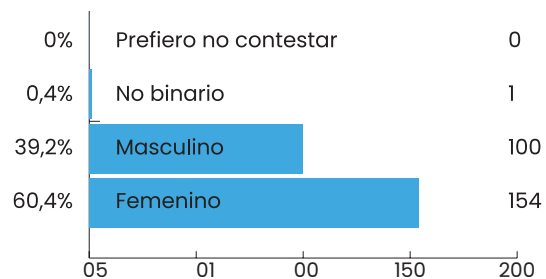
Hallazgos de investigación

Características generales del público:

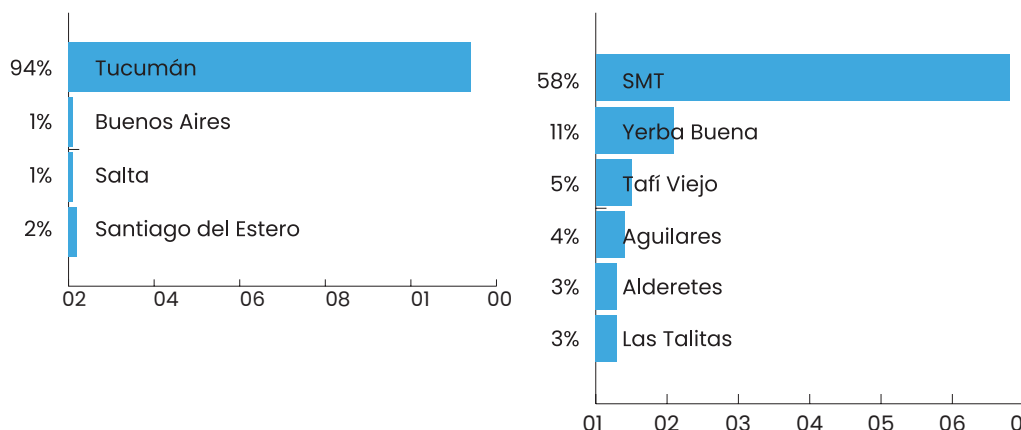
- El promedio de edad de los asistentes fue de 35 años, pero la curva describe una amplia diversidad hasta los 67 años.
- La edad más frecuente fue 45 años.

Aforo:

- 60,4% mujeres
- 39,2% hombres



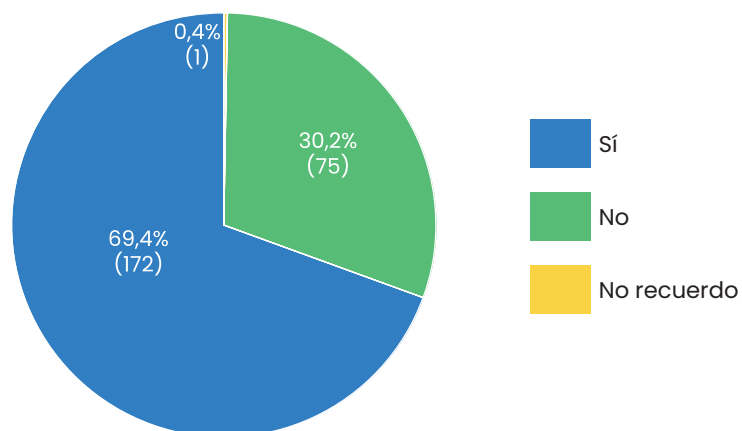
Procedencia



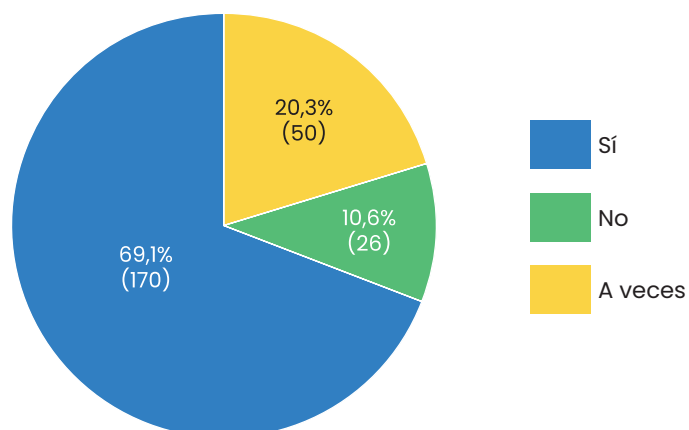
La mayor cantidad de ciudadanos que participaron de la muestra residen en San Miguel de Tucumán.

Asistencia

¿Es la primera vez que venís al Palacio de los Deportes a un show?



¿Te considerás parte del público rockero?

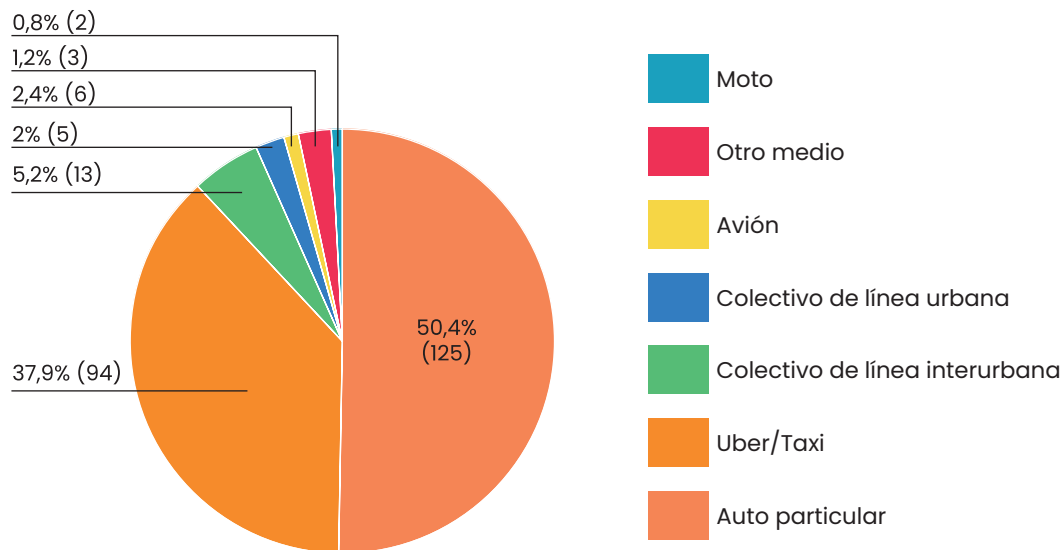


El 69,4% de los asistentes encuestados fue al Palacio de los Deportes por primera vez.

Al consultarles sobre sus preferencias musicales, el 69,1% se considera parte del público rockero.

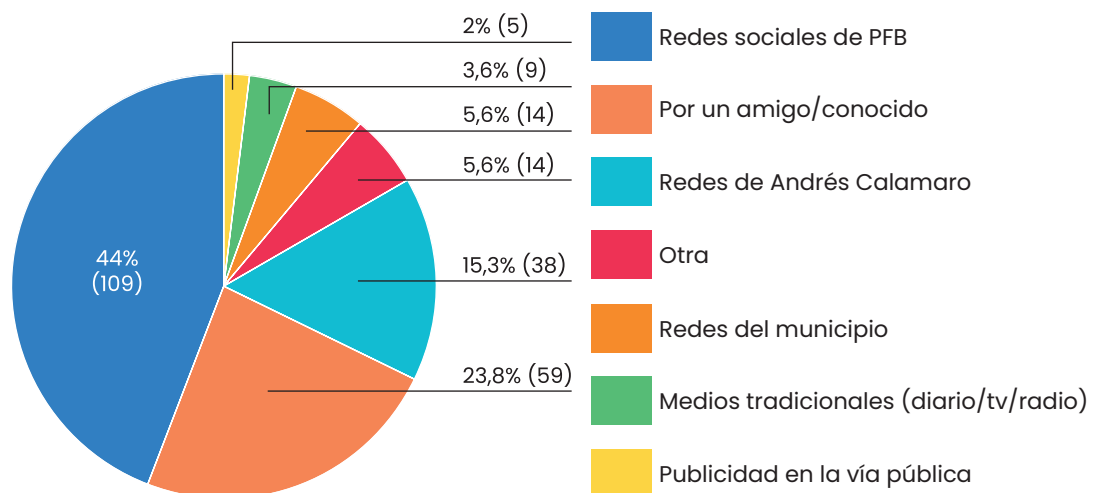
Transporte

Tipo de transporte que utilizaron para desplazarse al evento.



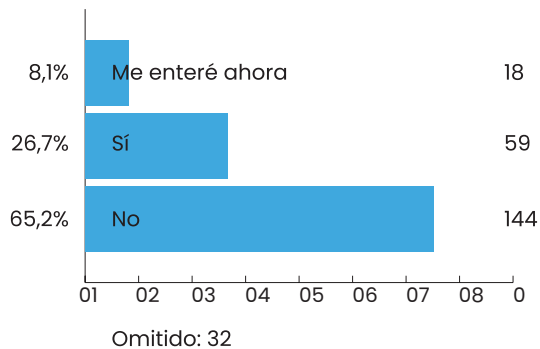
Difusión

Más de la mitad de los asistentes encuestados se enteró del evento vía redes sociales



Imagen

El 65,2% de los encuestados no conocían a la productora previo al evento.

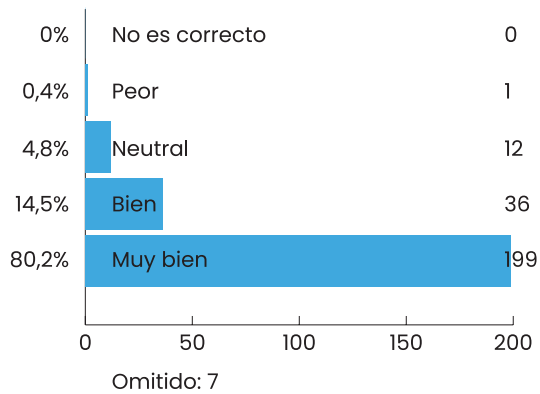


Seguridad

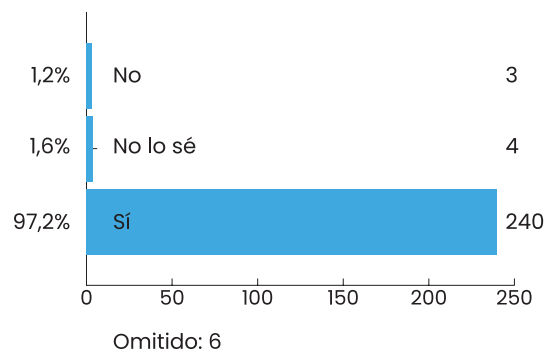
El 80,2% de los asistentes encuestados calificaron con 5 estrellas a la organización y seguridad del evento mientras que el 93,4% sintió que el lugar fue seguro.

El 75,4% calificó con 5 estrellas a la infraestructura del Palacio de los Deportes, mientras que al 97,2% le gustó el Palacio de los Deportes como lugar para recitales.

¿Cuántas estrellas le darías a la organización y seguridad del evento?



¿Te gustó el Palacio de los Deportes como lugar para recitales?



Se presenta nube de palabras con las más recurrentes respondidas a la consigna: ¿Podrías describir en una palabra qué te parece el evento?



Nuevos eventos

Top 5 de artistas más pedidos:

Fito Páez
Airbag
Los Piojos / Ciro
Tan Biónica
No te va a gustar

Se expone nube de palabras realizada en base a sugerencias que se tomaron de la pregunta ¿Qué mejorarías del lugar? Las palabras de mayor tamaño responden a las más mencionadas.



Créditos y ficha técnica

Investigación en el marco del Proyecto SMT en Datos, iniciativa de la Subsecretaría de Gestión Estratégica y Documentación, en articulación con PFB producciones, Dirección de Inclusión, Género y Diversidad de la Secretaría General; y Secretaría de Cultura de la Municipalidad de SMT. Ubicación: Palacio de los Deportes – Parque 9 de Julio. San Miguel de Tucumán.

Relevamiento por encuesta directa, anónima, individual y personal realizadas dentro de las instalaciones el día jueves 10 de abril de 2025 durante el show.

Planillas individuales de carga on line mediante soporte surveyheart con interrogantes, abiertos, cerrados y de opción múltiple con recolección por exportación de datos off line.

Sistema de selección de muestra: aleatorio

6000 asistentes según escaneo de entradas visadas por la producción.

252 casos encuestados en el evento

11 encuestadores durante toda la jornada

Se trabajó con un error de $\pm 0,3\%$ y 97% de nivel de confianza

Dirección de Proyecto y metodología: Subdirección de Planificación Estratégica y Dirección de gerencia de Datos- Municipalidad de San Miguel de Tucumán.