

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 SMT. Este proyecto tiene como objetivo general recopilar información detallada 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. El fin último es evaluar y posibilitar mejoras sustanciales en futuros proyectos de características similares planificados por la Municipalidad de SMT. La realización de eventos masivos representa una parte importante de la interacción entre la administración municipal y la ciudadanía, por lo que resulta crucial contar con información empírica que permita conocer en profundidad las expectativas, necesidades y el comportamiento de los asistentes.

A través de este proyecto, se busca obtener *insights* valiosos que contribuyan a optimizar el servicio ofrecido a los ciudadanos y la organización general de los eventos, considerando que estos a menudo son producto de una articulación público-privada. Los hallazgos de esta investigación permitirán identificar aquellos aspectos específicos de los eventos que requieren mejoras y que deben ser relevados y tenidos en cuenta para presentaciones futuras. La información recabada también posibilitará calcular la concurrencia y el nivel de satisfacción de los ciudadanos con las instalaciones y la organización de la seguridad del evento.

Objetivo General

Recopilar información sobre la experiencia de los asistentes a cada evento para identificar cuáles son las percepciones de los presentes y evaluar posibles mejoras en futuros proyectos de iguales características planificados por la Municipalidad de SMT.

Objetivos Específicos

- **Conocer las expectativas, necesidades y comportamiento de los asistentes** en eventos masivos organizados por la Municipalidad de SMT.
- **Evaluar el servicio a los ciudadanos y la organización del evento**, siendo el mismo producto de una articulación público-privada.
- **Identificar qué aspectos del evento necesitan mejoras** que pueden ser relevadas y tenidas en cuenta para futuras presentaciones.
- **Calcular la concurrencia y el nivel de satisfacción de los ciudadanos** con las instalaciones y la organización de la seguridad del evento.

Marco Metodológico

Este proyecto de investigación se define en función de los objetivos específicos planteados para la comprensión y evaluación de la experiencia de los asistentes a los eventos organizados por la Municipalidad de SMT. La estrategia metodológica general se centra en la recopilación y análisis de datos primarios provenientes directamente de los participantes de los eventos, a través de instrumentos cuantitativos y cualitativos.

Para alcanzar los objetivos específicos, se propone la implementación de las siguientes etapas y métodos:

1. Identificación de las expectativas, necesidades y comportamiento de los asistentes: Se emplearán métodos de recolección de datos cualitativos y cuantitativos mediante la realización de **encuestas de tipo estructurada y semi-estructurada**, a realizarse durante el evento para obtener información sobre las motivaciones de asistencia, las necesidades expresadas y las observaciones sobre su comportamiento dentro del evento.

2. Evaluación del servicio a los ciudadanos y la organización del evento: Para evaluar la calidad del servicio y la organización, se incluirán en los instrumentos de recolección de datos **escalas de valoración y preguntas específicas** dirigidas a conocer la percepción de los asistentes sobre aspectos como la información proporcionada, la atención del personal, la fluidez en el desarrollo del evento, la señalización, entre otros. Se buscará identificar tanto los aspectos positivos como las áreas de oportunidad en la gestión del evento.

3. Identificación de aspectos del evento que necesitan mejoras: A través del análisis de las respuestas obtenidas en las encuestas y otros métodos cualitativos, se procederá a identificar los patrones de insatisfacción o las sugerencias de los asistentes. Se priorizarán aquellos as-

pectos que sean mencionados con mayor frecuencia o que tengan un impacto significativo en la experiencia general.

4. Cálculo de la concurrencia y el nivel de satisfacción con las instalaciones y la seguridad: La concurrencia se determinará a través de los registros de asistencia disponibles para cada evento y cantidad de entradas vendidas de forma física y virtual. El nivel de satisfacción con las instalaciones (accesibilidad, comodidad, limpieza, etc.) y la organización de la seguridad se evaluará mediante preguntas específicas en las encuestas, utilizando escalas de valoración para cuantificar el nivel de satisfacción de los asistentes.

5. Análisis de datos: El análisis de los datos recopilados se realizará mediante **técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales para los datos cuantitativos**, permitiendo calcular frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar, así como identificar posibles correlaciones entre diferentes variables. Los datos cualitativos serán analizados mediante **análisis de contenido** para identificar temas recurrentes y patrones significativos en las experiencias y percepciones de los asistentes.

Para este estudio se utilizó una **muestra aleatoria simple**, compuesta por **345 personas encuestadas de manera presencial** durante el recital de la banda Turf, realizado el 28 de junio de 2025 en el Palacio de los Deportes de San Miguel de Tucumán.

El número correspondiente de entradas vendidas es **3100** (información de la productora PFB). La muestra representa un **11,1% del total de asistentes**, permitiendo trabajar con un **nivel de confianza del 95%** y un **margen de error estadístico de $\pm 5\%$** , parámetros que otorgan validez científica a los resultados obtenidos.

La **recolección de datos** se realizó a través de **planillas digitales individuales**, cargadas online mediante la plataforma **Surveyheart**. El cuestionario incluyó **preguntas cerradas, de opción múltiple y abiertas**, lo que permitió combinar un abordaje **cuantitativo y cualitativo** de las percepciones ciudadanas.

Los datos fueron luego **exportados de manera offline a una planilla Excel**, donde se consolidaron y analizaron estadísticamente. Este procedimiento garantizó la trazabilidad y sistematización de la información, fortaleciendo la transparencia del proceso y facilitando su posterior visualización, interpretación y difusión pública.

Esta metodología se inscribe en un enfoque de **investigación social aplicada en territorio**, orientada a la mejora continua de las políticas culturales del municipio.

Resultados Esperados

Los resultados de este proyecto de investigación proporcionarán información valiosa para la Municipalidad de SMT, permitiendo tomar **decisiones informadas para la planificación y ejecución de futuros eventos**, con el objetivo de mejorar continuamente la experiencia de los ciudadanos. Esta iniciativa forma parte del compromiso municipal con la mejora continua, la transparencia y la participación ciudadana.

Evento Evaluado: Concierto de Turf 28 de junio de 2025

Lugar: Palacio de los Deportes - SMT

Asistentes: 3100 (Número extraído de cantidad de entradas vendidas online y por ventanilla, según la productora PFB).

Turf

Fecha: Sábado 28 de junio de 2025

Resultados de investigación

Se encuestaron **345 personas** durante el evento, según el análisis de la planilla de datos.

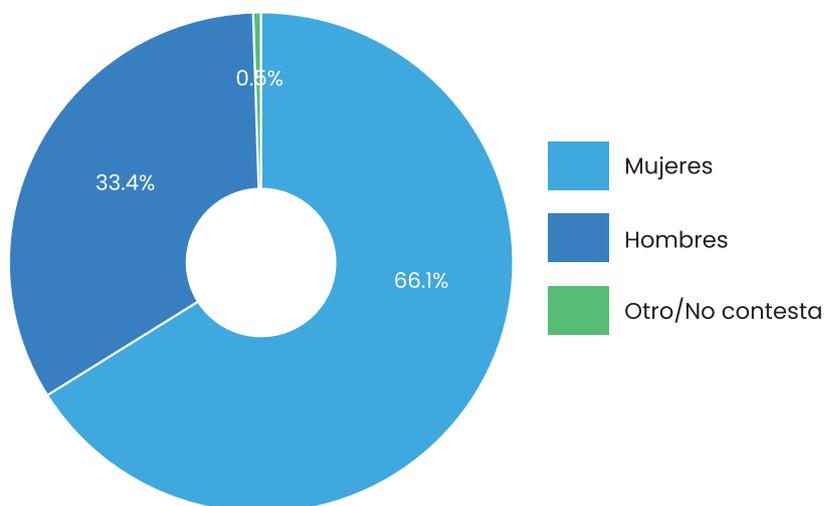
- **11,1 % Representa el total de los asistentes.**
- **95% de Confianza**
- **± 5% de margen de error**
- Se encuestó de manera aleatoria a hombres y mujeres.

Hallazgos de investigación

1) Características generales del público:

- El **promedio de edad** de los asistentes fue de **32 años**, pero la curva describe una amplia diversidad hasta los **64 años**.
- La **edad más frecuente** fue **27 años**.

Aforo por género:

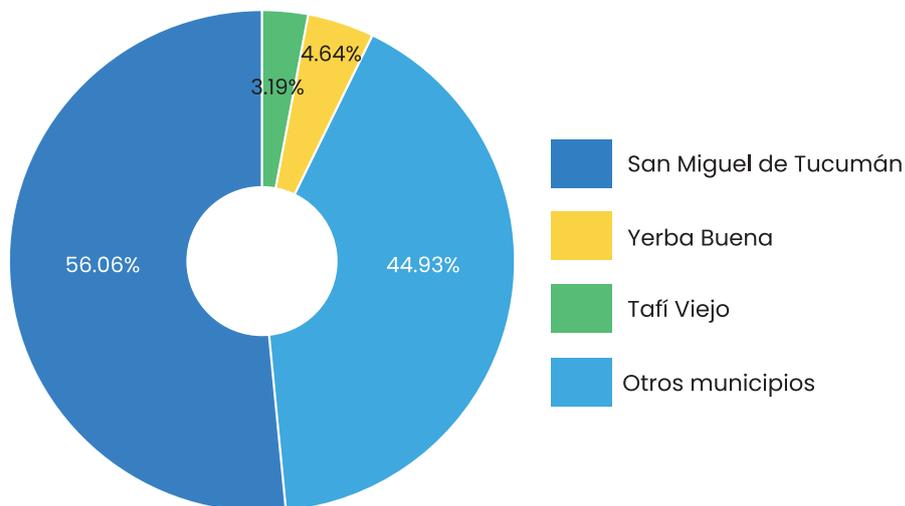
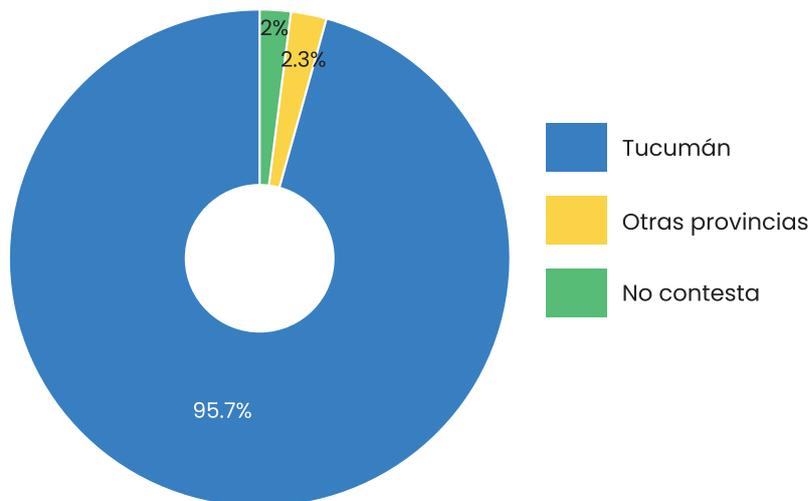


La mayoría de los asistentes se concentra en un rango etario adulto-joven, con fuerte presencia femenina.

2) Procedencia

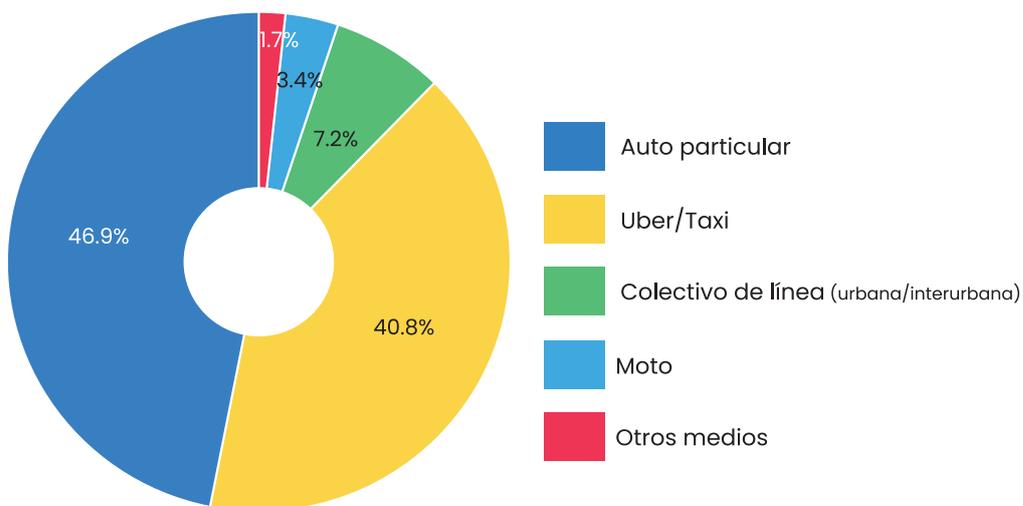
Según el análisis de las encuestas, el público asistente provino mayoritariamente de la provincia de Tucumán.

- **Tucumán: 95,7%** (de los cuales el 56,06% pertenecen a San Miguel de Tucumán, el 44,93% proviene de otros municipios, siendo los más destacados: Yerba Buena 4,64% y Tafí Viejo 3,19%)
- Otras Provincias 2,3% (Buenos Aires, Santiago del Estero, Jujuy)
- No respondieron: 2%.



3) Transporte

Los tipos de transporte más utilizados para desplazarse al evento fueron el auto particular y los servicios de Uber/Taxi. Predomina el transporte particular, por lo que se infiere que implica una mayor presión sobre la logística vial, accesos y estacionamiento. A su vez, estos valores reflejan que un movimiento importante de la población del muestreo, ha optado manejarse en Uber/taxi, lo que permite inferir un aumento de la conciencia vial con respecto al manejo de autos particulares. Por otro lado, aún se detecta baja utilización del transporte público.

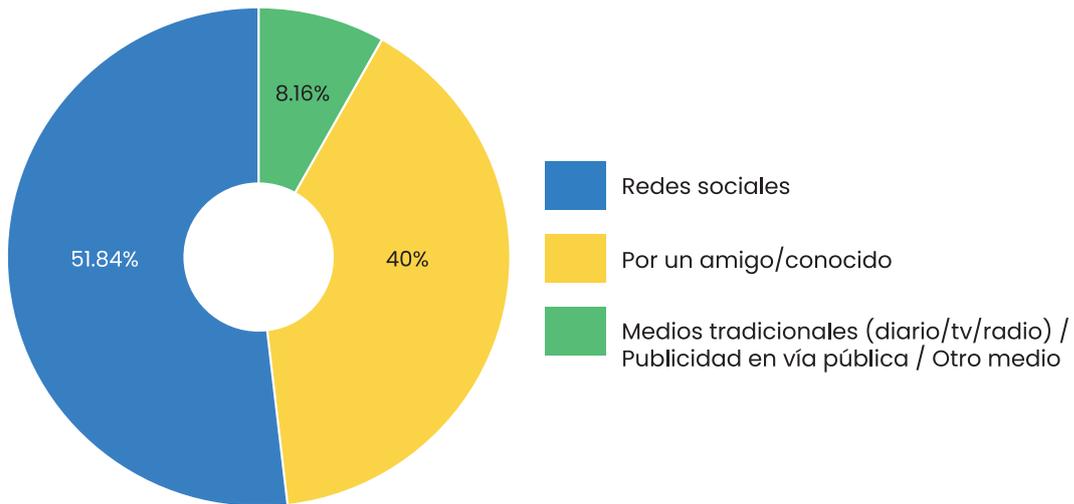


4) Difusión

Más de la mitad de los asistentes encuestados se enteraron del evento a través de las redes sociales, reafirmando su rol principal en la difusión y confirmando la efectividad de las estrategias digitales para eventos masivos. Sin embargo, **40%** que accedió a la información por recomendación de amigos o conocidos, lo que resalta el valor del **boca a boca** como mecanismo complementario de difusión y construcción de comunidad.

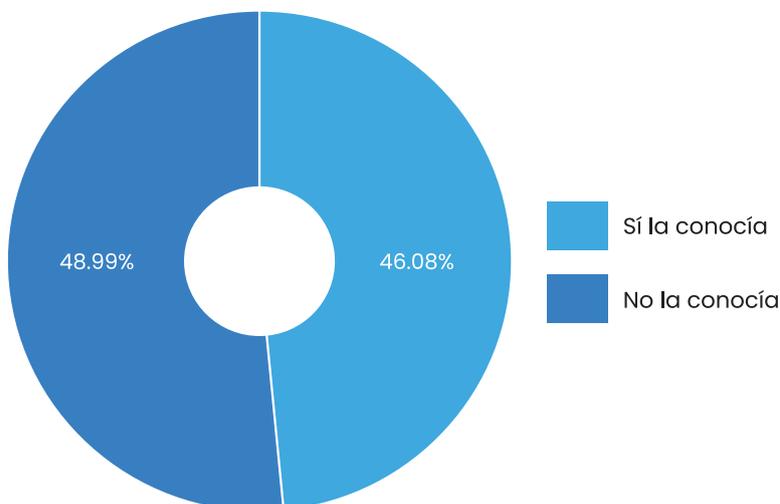
Sólo el **8,16%** de los encuestados mencionó haberse informado mediante medios tradicionales o publicidad en vía pública, lo que sugiere una **necesidad de reforzar la presencia en estos espacios** para alcanzar a públicos menos digitalizados.

- **Redes sociales: 51,84% (39,42 %redes de la productora; 8,70% redes del Municipio; 4,5% redes de Turf y de otras bandas)**
- Por un amigo/conocido: 40%
- Medios tradicionales (diario/tv/radio) / Publicidad en vía pública / Otro medio: 8,16%



5) Imagen (conocimiento de la productora PFB):

A diferencia de estudios anteriores, se observa un mayor conocimiento de la productora.



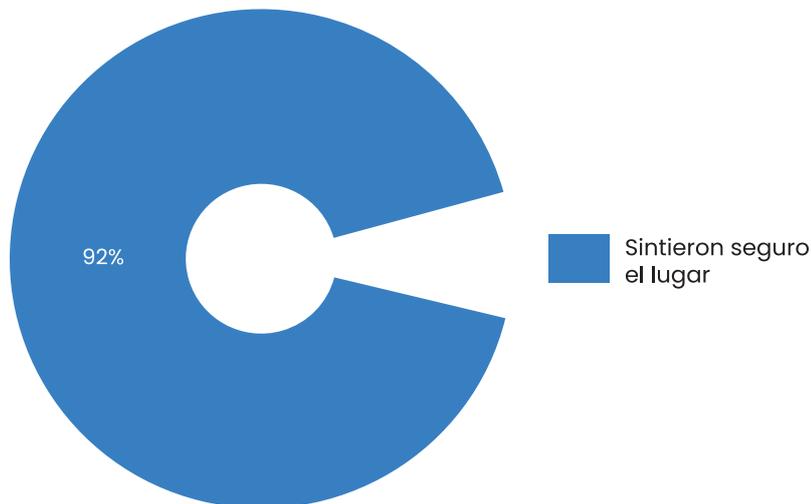
6) Seguridad

La gran mayoría de los asistentes encuestados sintió que el lugar fue seguro, y las calificaciones para la organización y seguridad del evento fueron muy positivas.

- El **79,3% calificó con la máxima valoración** la organización y seguridad del evento.
- El **92,0% de los asistentes encuestados sintió que el lugar fue seguro**.



**máxima valoración en
organización y seguridad del evento**



En comparación con eventos anteriores de impronta predominantemente “rockera”, los datos relevados en el recital de Turf permiten inferir que la productora PFB continúa ampliando su alcance hacia nuevos públicos, generando una apertura hacia propuestas culturales más diversas y masivas. La valoración general del evento, junto con la alta percepción de seguridad expresada por los asistentes, refuerza la consolidación de este tipo de propuestas como experiencias positivas para la ciudadanía. Este desempeño abre nuevas oportunidades para planificar eventos de carácter popular y participativo, incluso explorando formatos innovadores, como festivales temáticos adaptados a diferentes estaciones del año, que mantengan el estándar de calidad alcanzado.

7) Gastronomía

La presencia de una oferta gastronómica variada fue considerada muy importante por la gran mayoría de los participantes.

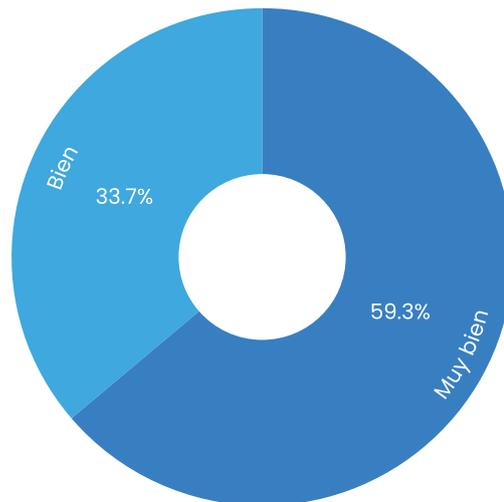
Se visibiliza una valoración del paseo gastronómico que es constante con respecto a las valoraciones alcanzadas en eventos anteriores.



96,6% de los participantes valoraron como **“Importante”** o **“Muy importante”** la presencia de una oferta gastronómica en el lugar del evento.

En cuanto a la valoración del paseo gastronómico instalado durante la actividad:

- **59,3% calificó con la máxima valoración** (“Muy bien”) el Paseo Gastronómico.
- **33,7%** lo calificó como “Bien”.



8) Descripción del evento

Las palabras más recurrentes para describir el evento, según las respuestas de los asistentes, incluyen: **“Muy bien”, “Lindo”, “Hermoso”, “Genial”, “Espectacular”, “Fantástico”, “Divertido”, “Excelente”, “Increíble”, “Fabuloso”, “Maravilloso”, “Organizado”, “Bueno”.**



Nuevos eventos - Top 5 artistas más pedidos

Los artistas más solicitados por los asistentes para futuros eventos en el Palacio de los Deportes son:

Estelares

Las Pelotas

La Vela Puerca

Airbag

Miranda

9) Mejoras sugeridas para el lugar:

En respuesta a la pregunta sobre qué mejorarían del lugar, los asistentes ofrecieron diversas sugerencias. Es notable que un porcentaje significativo de encuestados (aproximadamente 26%) indicó que “Nada” necesitaba mejoras. Sin embargo, las temáticas más recurrentes, entre los que sí sugirieron, incluyen:

- **Estacionamiento:** Mayor disponibilidad y organización de espacios.
- **Baños:** Aumentar la cantidad, mejorar la higiene, y la ubicación.
- **Cierre/Cobertura:** Sugerencias para que el lugar esté más cerrado o cubierto.
- **Gastronomía:** Mejorar la oferta, variedad y precios.
- **Iluminación:** Especialmente en áreas específicas del predio.
- **Asientos/Butacas:** Mejoras en la comodidad o disposición.
- **Seguridad:** Mayor control de “trapitos” (estacionar informales) en los alrededores.

Conclusiones

- El evento tuvo una percepción general altamente positiva, especialmente en organización, seguridad y calidad artística.
- Se confirma el protagonismo de las redes sociales como principal canal de difusión. Sin embargo el boca a boca, sigue siendo fuerte.
- La experiencia gastronómica es un aspecto cada vez más valorado.
- Las opiniones cualitativas permiten afinar la planificación operativa y atender reclamos específicos de manera más sensible y directa.