

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 aspectos 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.



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 Los Tekis

Fecha: 21 de junio de 2025

Lugar: Palacio de los Deportes - SMT

Asistentes: 4200 personas (número extraído de cantidad de entradas vendidas online y por ventanilla, según la productora PFB).

Resultados de investigación

Se encuestaron 258 personas válidas (excluyendo entradas completamente vacías) durante el evento, según el análisis de la planilla de datos.

- 97% de Confianza
- $\pm 3\%$ de margen de error
- Se encuestó de manera aleatoria a hombres y mujeres.



Hallazgos de investigación

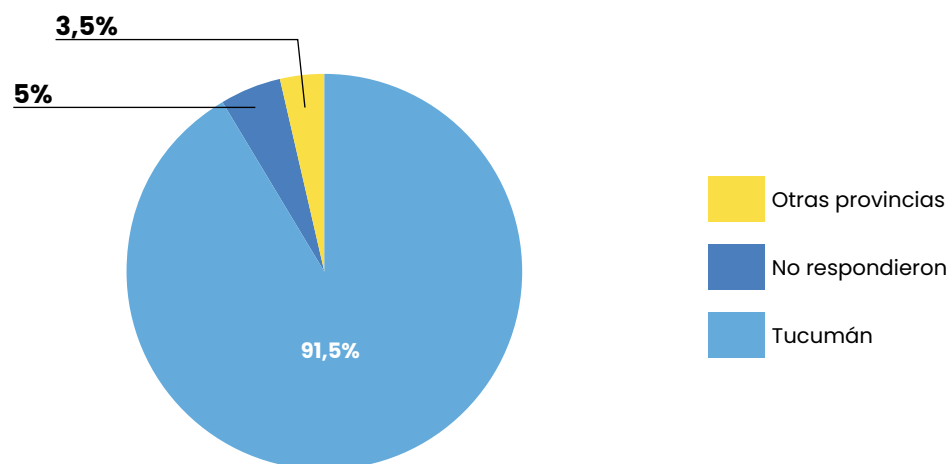
1. Características Generales del Público:

- El **promedio de edad** de los asistentes fue de **38 años**, pero la curva describe una amplia diversidad hasta los 67 años.
- La **edad más frecuente** fue **34 años**.
- Aforo por género:
73,3% **Mujeres**
26,7% **Hombres**

2. Procedencia:

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

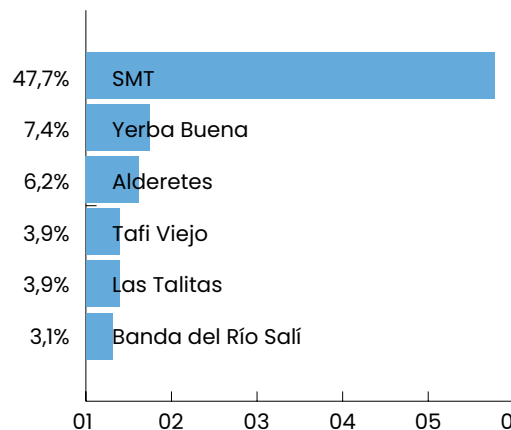
- Tucumán: 91,5%
(principalmente de San Miguel de Tucumán y sus alrededores)
- Otras Provincias: 3,5%
(Salta, Buenos Aires, Chubut, Jujuy, Entre Ríos)
- No respondieron o datos no claros: 5%.



Según Localidad (principales de Tucumán):

- San Miguel de Tucumán (SMT/San Miguel): 47,7%
- Yerba Buena: 7,4%
- Alderetes: 6,2%
- Tafí Viejo: 3,9%

- **Las Talitas:** 3,9%
- **Banda del Río Salí:** 3,1%

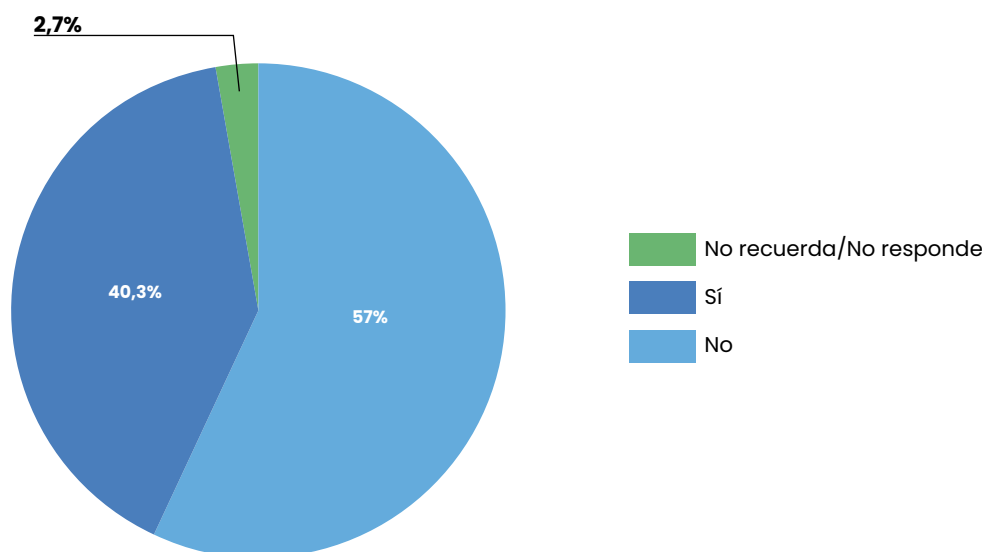


3. Asistencia:

A diferencia de eventos anteriores, la mayoría de los encuestados ya había asistido previamente al Palacio de los Deportes para un show. Se infiere

- Es la primera vez que venís al Palacio de los Deportes a un show:

- **Sí:** 40,3%
- **No:** 57,0%
- **No recuerda/No responde:** 2,7%



- En cuanto a la infraestructura del Palacio de los Deportes:
 - **81,2%** calificaron con la máxima valoración (5 estrellas)

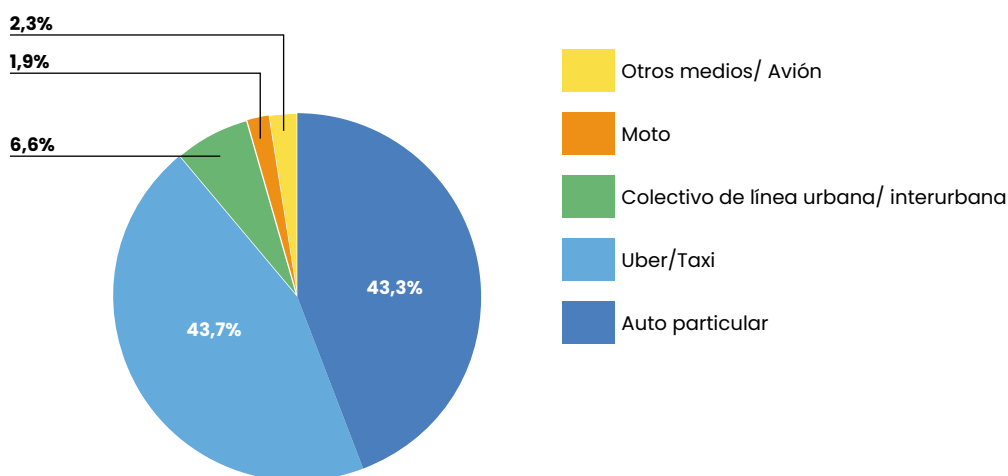


Se registra una constante respecto a los valores arrojados en la encuesta del evento de Guasones, y un crecimiento de 8 puntos respecto a la del evento de Andrés Calamaro.

4. Transporte:

Los tipos de transporte más utilizados para desplazarse al evento fueron el auto particular y los servicios de Uber/Taxi. Estos valores reflejan un movimiento pequeño pero significativo, donde la mayoría de la población del muestreo por 5 décimos de diferencia, ha optado manejarse en Uber/taxi, lo que permite inferir un aumento de la conciencia vial con respecto al manejo de autos particulares bajo ingesta de alcohol (el carnaval de invierno se presenta en formato festival, donde los ciudadanos mayores de edad pueden acceder a la compra de bebidas con alcohol).

- **Auto particular:** 43,3%
- **Uber/Taxi:** 43,7%
- **Colectivo de línea urbana/interurbana:** 6,6%
- **Moto:** 1,9%
- **Otros medios/Avión:** 2,3%



5. Difusión:

Más de dos tercios de los asistentes encuestados se enteraron del evento a través de las redes sociales, reafirmando su rol principal en la difusión de eventos masivos.

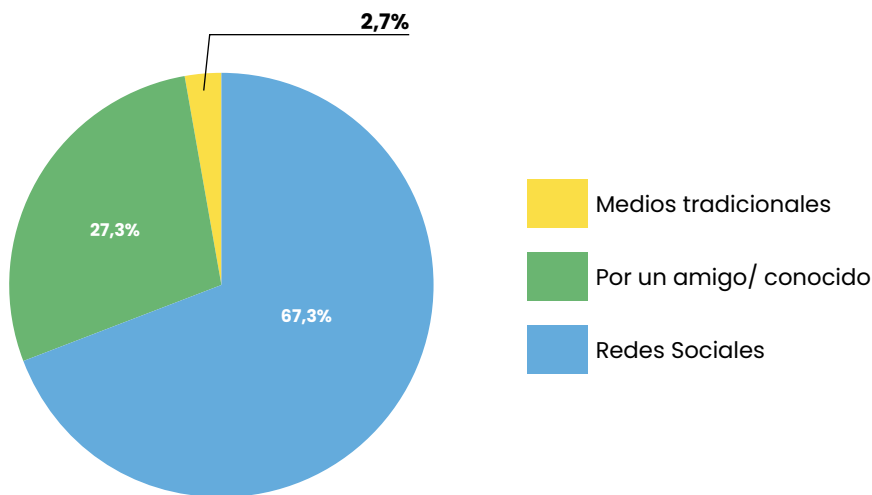
- **Redes sociales:** 67,3%
- **Por un amigo/conocido:** 27,3%
- **Medios tradicionales** (diario/TV/radio) / Publicidad en vía pública / Otro medio: 2,7%

Es menester destacar que en el apartado redes sociales, se distinguen las subcategorías:

- Redes Municipales
- Redes Tekis
- Redes PFB

Siendo las redes de los Tekis, con un 33%, las de mayor difusión.

En el caso de otros medios de comunicación e información cabe destacar el rol de la difusión de “**boca en boca**” que lidera en segundo lugar como medio más efectivo con un **27,3%**.



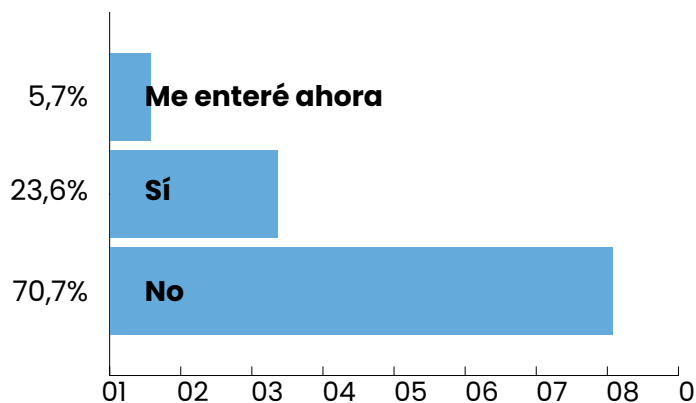
6. Imagen

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

- El **23,6%** de los encuestados sí conocía a la productora previo al evento.

De este dato, se infiere que en el público presente en el carnaval de invierno de los Tekis existió un aforo importante de gente que no había tenido una experiencia previa en Palacio de los deportes.

- El **70,7%** no la conocía.



Con respecto a eventos anteriores de una impronta más vinculada al ámbito “rockero”, se infiere en base a los datos arrojados que la **productora PFB** con este tipo de eventos está logrando un **alcance hacia nuevos públicos** que con anterioridad no consumieron sus productos. Esto abre un abanico de nuevas oportunidades y/o nichos en el mercado hacia la apertura a la realización de eventos con carácter popular, masivos, en formatos diferentes a los de un recital como ser, un festival con la impronta del carnaval pero en invierno.

7. 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.

8. Gastronomía

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

- **96,6%** de los participantes valoraron como “**Importante**” o “**Muy importante**” la presencia de una oferta gastronómica en el lugar del evento (**67,1% “Muy Importante”, 29,5% “Importante”**).

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

- 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**”.

9. 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
Los Tekis (a pesar de ser el evento actual, su popularidad se mantiene en las solicitudes)
Q' Lokura

10. 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” (estacionadores informales) en los alrededores.



Créditos y ficha técnica

Investigación en el marco del Proyecto SMT en Datos, iniciativa de la Subsecretaría de Gestión Estratégica y Planificación, 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 21 de junio de 2025 durante el show de Los Tekis. Recolección de datos: Planillas individuales de carga online mediante soporte Surveyheart con interrogantes abiertos, cerrados y de opción múltiple. Datos migrados por exportación offline a tabla Excel.

Sistema de selección de muestra: Aleatorio.

Aforo Total del Evento: 4200 asistentes según escaneo de entradas visadas por la producción.

Casos encuestados en el evento: 258.

Encuestadores: Dos equipos de 10 personas cada uno en dos turnos.

Error: $\pm$ 3%.

Nivel de confianza: 97%.

Dirección de Proyecto y Metodología: Subdirección de Planificación Estratégica y Dirección de Gerencia de Datos – Municipalidad de San Miguel de Tucumán.