

## **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.



Para este estudio se utilizó una **muestra probabilística aleatoria simple**, compuesta por **373 personas encuestadas de manera presencial** durante el recital de la banda Virus, realizado el 30 de agosto de 2025 en el Palacio de los Deportes de San Miguel de Tucumán.

El número correspondiente de entradas vendidas es **2950** (información de la productora PFB). La muestra representa un **12,64% del total de asistentes**, permitiendo trabajar con un **nivel de confianza del 95%** y un **margen de error estadístico de  $\pm 4,7\%$** , 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. Permitiendo captar tanto **información cuantitativa** (frecuencias, porcentajes, medias) como **cualitativa** (opiniones espontáneas y percepciones) sobre la experiencia 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 Estelares

**Fecha:** 30 de agosto de 2025

**Lugar:** Palacio de los Deportes - SMT

**Asistentes:** 2950 (Número extraído de cantidad de entradas vendidas online y por ventanilla, según la productora PFB).

## Resultados de investigación

Se encuestaron **373 personas** durante el evento, según el análisis de la planilla de datos.

- **12,64 %** Representa el total de los asistentes.
- **95%** de Confianza
- **± 4,7%** de margen de error
- Se encuestó de manera aleatoria a hombres y mujeres.

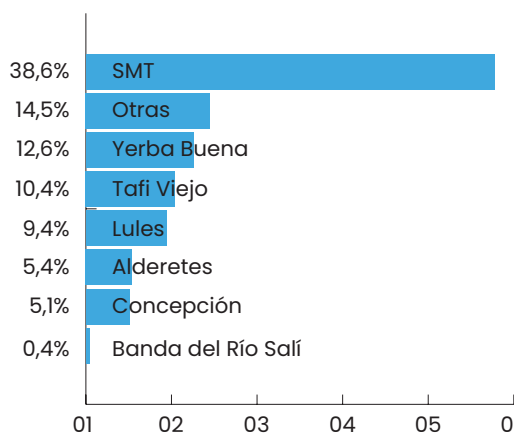
## Hallazgos de investigación

### 1. Características Generales del Público:

- El **promedio de edad** de los asistentes fue de **35 años**, pero la curva describe una amplia diversidad hasta los **67 años**.
- La edad más frecuente fue 34 años.
- **Aforo por género:**
  - **59,25%** Mujeres
  - **39,62%** Hombres
  - **1,13%** Prefiere no contestar

La asistencia es equilibrada entre ambos géneros, con un **leve predominio femenino**.

## 2. Procedencia:



- **San Miguel de Tucumán:** 38.6%
- **Yerba Buena:** 12.6%
- **Tafi Viejo:** 10.4%
- **Lules:** 9.4%
- **Alderetes:** 5.4%
- **Concepción:** 5.1%
- **Banda del Río Salí:** 0.4%
- **Otras localidades (menos del 2% cada una):** 14.5%

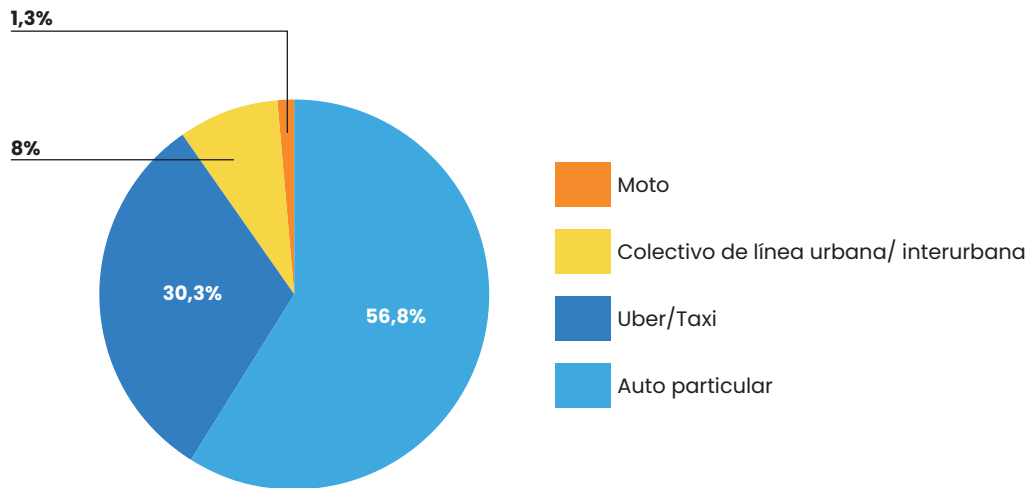
Esto significa que, según el análisis de las encuestas, predominó el público local, pero se registró un aporte importante de municipios cercanos a San Miguel de Tucumán.

Por otro lado **48,26%** era primera vez que asistía al Palacio de los Deportes y el **51,21%** ya había asistido (un 0,53% no contestó) Dato que confirma que el espacio logro un equilibrio ideal, por un lado, capitalizo a su público habitual mientras atrajo a una cantidad significativa de personas nuevas, lo cual es un buen indicador de crecimiento y alcance.

## 3. Transporte:

Las encuestas infieren en esta oportunidad que hubo una distribución equilibrada en cuanto a los medios de transporte para llegar al Palacio de los Deportes.

- **Auto particular:** 56.84%
- **Uber/Taxi:** 30,30%
- **Colectivo de línea urbana/interurbana:** 8.04%
- **Moto:** 1.34%

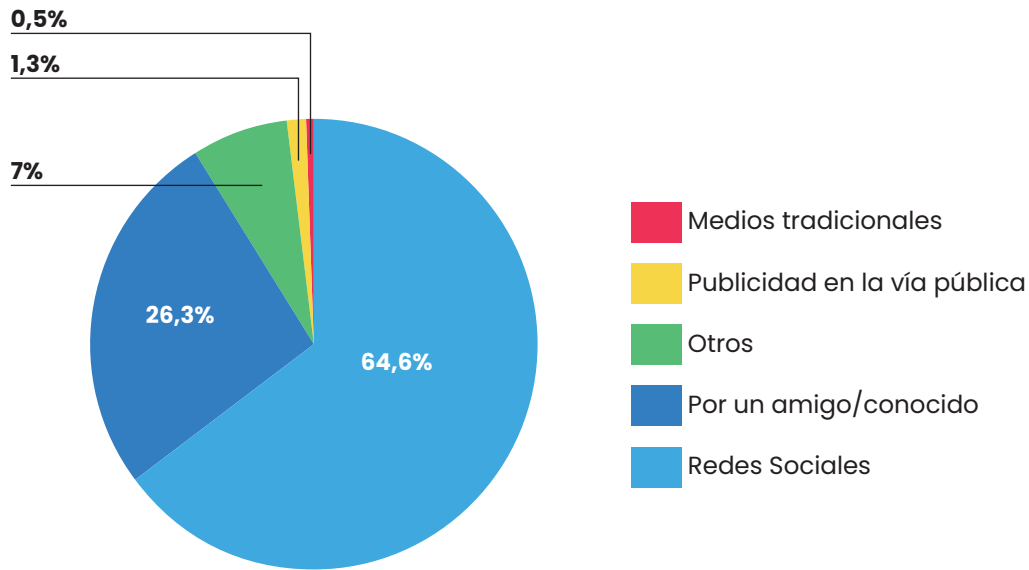


El análisis de estos datos muestra que el **transporte privado** fue la opción predominante para llegar al evento, con **el auto (56.84%)** y **Uber (30.30%)** sumando más del 87% de las respuestas. Esto sugiere que los asistentes priorizan la comodidad y la rapidez para su traslado. Por otro, se observa un bajo porcentaje de uso del **colectivo urbano/interurbano (8.04%)** y la **moto (1.34%)** puede inferir varias posibilidades:

- Posiblemente, la red de transporte público no cubre de manera eficiente la zona del evento en los horarios o rutas de interés.
- El perfil socioeconómico de los asistentes podría permitir un mayor uso de vehículos privados o servicios de taxi.

#### 4. Difusión:

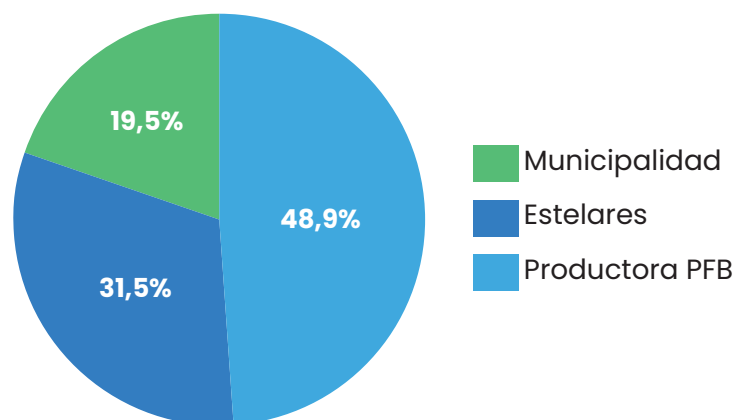
- **Redes Sociales:** 64,6 % (redes de la productora: 118 -48,9%; redes de Estelares: 76-31,5%; redes de la Municipalidad: 47 personas-19,5%).
- **Por un amigo/ conocido:** 26,3%
- **Medios tradicionales:** 0,5% (diarios/ radios /TV)
- **Publicidad en la vía pública:** 1,3%
- **Otros:** 7%



Los datos muestran que la principal vía de difusión del evento fueron las redes sociales, con un 64.6% de los encuestados. Dentro de este grupo, la productora (PFB) fue la más efectiva, seguida por la del grupo Estelares y en menor medida, la Municipalidad.

El boca a boca a través de amigos también tuvo un impacto significativo, con un 26.3% del público, lo que refuerza la idea de que la comunicación personal fue clave. En contraste, los medios tradicionales y la publicidad tuvieron una influencia casi nula, demostrando que la estrategia de marketing digital fue la más acertada.

**Subgráfico desprendido del análisis de Redes Sociales:**



## 5. Imagen

A diferencia de estudios anteriores, se observa que continua bajo conocimiento de la misma.

- El **41,73%** de los encuestados **no conocía a la productora** previo al evento.
- El **37,53%** afirmaron conocerla.
- **20.73%** no respondieron o marcaron otros.

Este dato induce, que si bien la productora logra ser el canal más fuerte de difusión en términos de redes, aún existe un déficit en el reconocimiento de su imagen de marca dentro del público.

## 6. Seguridad

- El **97.4%** respondió **muy positiva** la organización y un **2.6% regular**.

En cuanto a la seguridad: los resultados indican que la percepción de seguridad del lugar fue muy alta y positiva entre los asistentes. El **88.47%** de los encuestados **afirmó sentirse seguro**. Este alto porcentaje demuestra que la planificación y ejecución de las medidas de seguridad, el personal de staff y el entorno en general lograron generar un ambiente de confianza para el público.

El pequeño grupo del **1.34%** que **no se sintió seguro** es un porcentaje bajo, pero valioso para analizar. Sus comentarios o motivos podrían ofrecer información crucial para identificar áreas de mejora específicas, como puntos ciegos, aglomeraciones o incidentes menores.

El **10.19%** que no respondió podría deberse a que **no tenían una opinión formada o no lo consideraban un factor relevante en su experiencia**.

Esto infiere que la seguridad del evento fue un punto fuerte, generando una experiencia positiva que contribuye directamente a la alta satisfacción y al deseo de volver a asistir.

## 7. Descripción del evento

Las palabras más recurrentes para describir el evento, según las respuestas de los asistentes, incluyen: Las palabras más recurrentes para describir el evento, según las respuestas de los asistentes, incluyen: **“Excelente”, “Genial”, “Increíble”, “Espectacular”, “Mágico”, “Divertido”, “Bello”, “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:

**Ciro y Los Persas**  
**Las Pelotas**  
**La Vela Puerca**  
**Conociendo Rusia**  
**Los Piojos**

## 8. Mejoras sugeridas para el lugar

Entre las respuestas más frecuentes de los encuestados se identificaron como principales aspectos a mejorar:

- **Los baños (30%)**
- **La ventilación/aire acondicionado (25%)**
- **El acceso/salida (20%) y;**
- **El sonido (10%).**



### **Conclusiones:**

Los datos revelan la presencia de un público adulto-joven, mayoritariamente femenino y proveniente de diversas localidades. El automóvil fue el medio de transporte predominante, lo que sugiere la necesidad de optimizar la gestión del estacionamiento y los accesos al predio.

La **organización del evento** fue evaluada de manera muy positiva: el 81% de las personas encuestadas le otorgó la máxima calificación (5 estrellas). Sin embargo, la infraestructura del lugar recibió valoraciones más heterogéneas, especialmente en aspectos como los baños y la ventilación, que aparecen como áreas claras de mejora.

Las **redes sociales** cumplen un rol predominante en la difusión de estos eventos, ya que el **64,6 % se enteraron por medio de ellas**. La recomendación de amigos fue la segunda vía más frecuente (26,3%), lo que subraya la importancia de generar experiencias positivas que potencien la difusión boca a boca.

Finalmente, el **90.9%** de los asistentes se sintieron **seguros**, lo que se infiere como indicador positivo.

En conjunto, los resultados muestran un alto nivel de satisfacción general y un público que se identifica fuertemente con el género musical, lo que permite considerar al evento como una experiencia ampliamente exitosa.

### **Ficha Técnica**

**Ubicación:** Palacio de los Deportes, Parque 9 de Julio, SMT

**Encuestadores:** 10 personas

**Instrumento:** Surveyheart digital + exportación Excel

**Supervisión:** Subdirección de Planificación Estratégica – Gerencia de Datos

**Articulación:** PFB Producciones + Secretaría de Cultura SMT

### **Dirección de Documentación Estratégica**

Diseño y diagramación:

Lic. Zahira Estefan