

## **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 **428 personas encuestadas de manera presencial** durante el recital de la banda Virus, realizado el 9 de agosto de 2025 en el Palacio de los Deportes de San Miguel de Tucumán.

El número correspondiente de entradas vendidas es **2500** (información de la productora PFB). La muestra representa un **17,1% del total de asistentes**, permitiendo trabajar con un **nivel de confianza del 95%** y un **margen de error estadístico de  $\pm 4,2\%$** , 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 Virus

**Fecha:** 9 de agosto de 2025

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

**Asistentes:** 2500 (Número extraído de cantidad de entradas vendidas online y por ventanilla, según la productora PFB).

## Resultados de investigación

Se encuestaron **428 personas** durante el evento, según el análisis de la planilla de datos.

- **17,1 % Representa el total de los asistentes.**
- **95% de Confianza**
- **± 4,2% de margen de error**
- Se encuestó de manera aleatoria a hombres y mujeres.

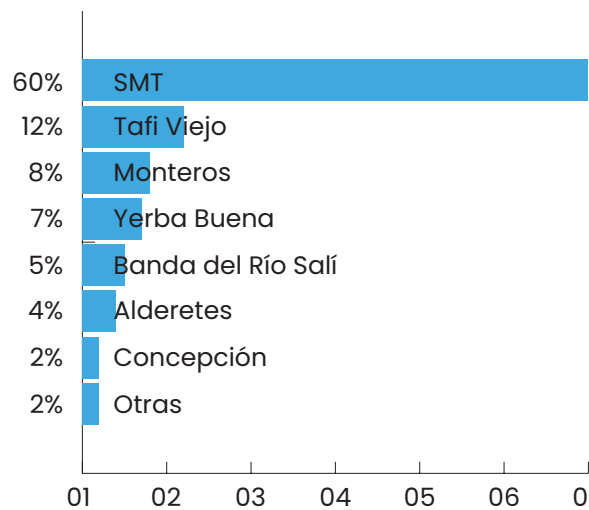
## Hallazgos de investigación

### 1. Características Generales del Público:

- El **promedio de edad** de los asistentes fue de **36 años**, pero la curva describe una amplia diversidad hasta los **81 años**.
- La **edad más frecuente** fue **19 años**.
- **Aforo por género:**
  - **55%** Mujeres
  - **45%** Hombres

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

## 2. Procedencia:



- **San Miguel de Tucumán:** 60%
- **Otros municipios:** 40%. (Tafí Viejo 12%, Monteros 8%, Yerba Buena 7%, Banda del Río Salí 5%, Alderetes 4%, Concepción 2%)
- **Otras:** (Bella Vista, Famailla, Lules, etc 2%)

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.

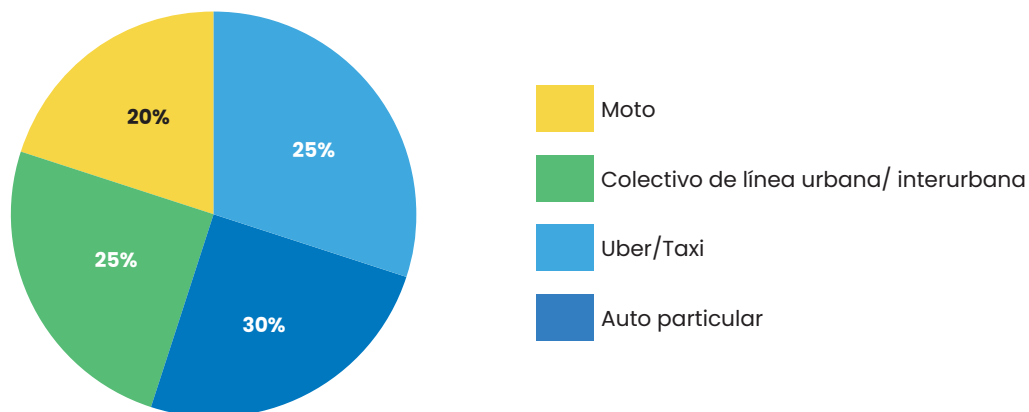
Por otro lado 65% era primera vez que asistía al Palacio de los Deportes y el 35% ya había asistido. Dato que confirma que el espacio logra convocar nuevos públicos y ampliar su alcance cultural.

## 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:** 30%
- **Uber/Taxi:** 25%
- **Colectivo de línea urbana/interurbana:** 25%
- **Moto:** 20%

Esto significa que el vehículo particular como el uso de moto, sigue implicando un desafío logístico en términos de tránsito, acceso y disponibilidad de estacionamiento. Sin embargo, se observó un notable incremento en el uso del transporte público, lo que evidencia un cambio de hábito respecto a eventos anteriores, se podría inferir cuestiones económicas también. Otro porcentaje de la población, ha optado manejarse en Uber/taxi, lo que permite deducir un aumento de la conciencia vial con respecto al manejo de autos particulares



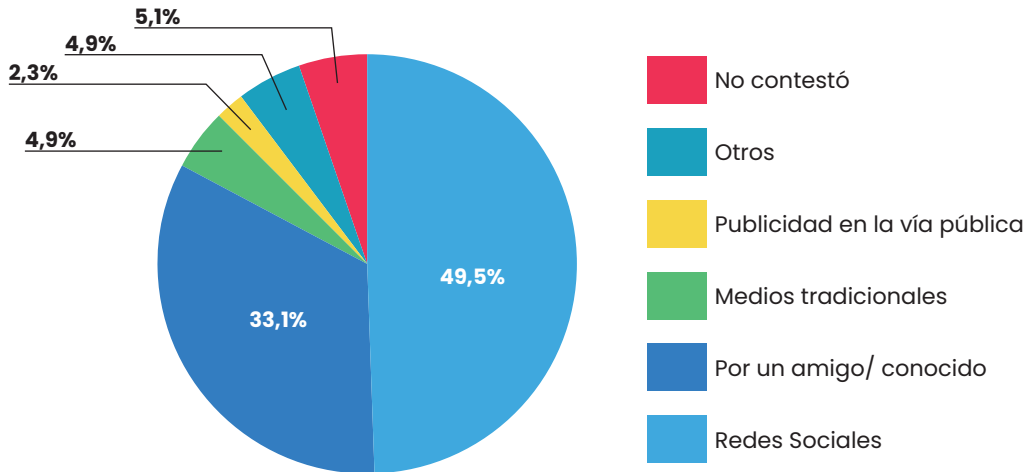
#### 4. Difusión:

- **Redes Sociales:** (Municipalidad 4,9%; productora PFB 35,75%; Virus 8,9%)
- **Por un amigo/ conocido:** 33,18%
- **Medios tradicionales:** 4,91% (diarios/ radios /TV)
- **Publicidad en la vía pública:** 2,34%
- **Otros:** 4,91
- **No contesto:** 5,12%

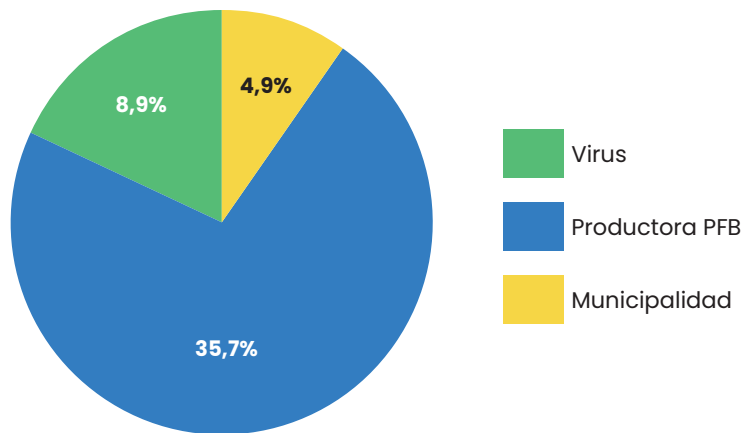
Se infiere que las redes sociales continúan siendo un medio de comunicación mas efectivo para la difusión de eventos masivos. En este caso, las **redes de la productora PFB** se posicionaron como el canal de mayor alcance (35,7%), confirmando su rol central en la convocatoria. A su vez, las **redes oficiales del grupo Virus** tuvieron un impacto relevante (8,9%), lo que refuerza la importancia de trabajar en articulación con los propios artistas para amplificar el mensaje y llegar a públicos segmentados.

En contraste, las **redes de la Municipalidad** registraron un rol menor (4,9%) en comparación con otros eventos previos, lo que marca un cambio en la dinámica de la comunicación institucional.

Por otro lado, el **“boca a boca”** se consolida como el segundo gran motor de convocatoria (31,1%) demostrando que los recitales generan conversación social y validación en redes de confianza, aspecto clave para sostener la asistencia. Finalmente, los **medios tradicionales** y la **publicidad en vía pública** (12,1%) siguen aportando alcance a públicos menos digitalizados, complementando la estrategia de difusión.



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



**5. Imagen**

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

- El **50%** de los encuestados no conocía a la productora previo al evento.
- El **39,3%** afirmaron conocerla.
- Y un **8,4%** no respondieron o marcaron otros.

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

## 6. Seguridad

- El **90%** respondió **muy positiva la organización** y un **10% regular**. El 39,3% afirmaron conocerla.
- En cuanto a la seguridad: **95% contesto positivamente**, y un **5% de manera negativa**.

Esto evidencia, que tanto la organización como la seguridad fueron valuados positivamente. Marcando un alto nivel de satisfacción general, destacando la capacidad operativa del evento, y percepción de orden en la logística.

En cuanto a la seguridad refleja que la confianza en las condiciones del lugar fue muy alta, consolidando al Palacio de los Deportes como un espacio confiable para espectáculos masivos.

## 7. Descripción del evento

Las palabras más recurrentes para describir el evento, según las respuestas de los asistentes, incluyen: **"Maravilloso", "Hermoso", "Fantástico", "Genial", "Espectacular", "Mágico", "Divertido", "Excelente", "Increíble", "Fabuloso", "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:

**Estelares**  
**Los Guasones**  
**La Vela Puerca**  
**Airbag**  
**Charly Garcia**

## 8. Mejoras sugeridas para el lugar

El 65% de los encuestados considero que no hay nada para mejorar, lo cual se induce al Palacio de los Deportes como un espacio valorado y bien recibido. Sin embargo las observaciones más frecuentes se concentran en baños(18%), seguido de estacionamiento (5%) y sonido (4%), lo que brinda pistas claras sobre donde enfocar las mejoras para elevar aún más la experiencia del público.

- La muestra aleatoria simple de **428 encuestados** (17,1% del total de asistentes) otorga validez científica a los resultados, con margen de error  $\pm 4,2\%$  y confianza del 95%.
- La convocatoria reunió a un público diverso y mayoritariamente local, con fuerte presencia femenina y un promedio de 36 años.
- La difusión fue liderada por las redes sociales y el boca a boca, re- fuerza el valor de una comunicación eficaz.
- La **organización y la seguridad** fueron evaluadas de manera muy positiva, consolidando al espacio como un lugar confiable para espectáculos masivos. Si bien la mayoría de los asistentes no señaló aspectos a mejorar, las observaciones apuntaron a **baños, estacionamiento y sonido** como focos de atención futura.
- En conjunto, los resultados reflejan un evento exitoso, con un alto nivel de satisfacción y aprendizajes útiles para fortalecer la planificación y comunicación de próximos recitales.



### **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 09 de agosto de 2025 durante el show de Virus. 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: 2500 asistentes según escaneo de entradas visadas por la producción.

Casos encuestados en el evento: 428.

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

Error:  $\pm 4,2\%$

Nivel de confianza: 95%.

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