Ministerio de Cultura y Juventud
Centro Nacional de la Música

Análisis de Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Instituto Nacional de la Música 2019

Elaborado por:

Karla Ugalde Watson

Visto bueno de:

Gabriel Goñi Dondi

2020
San José, Costa Rica

Índice General

INTRODUCCIÓN 3

1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2019 3

1.1. ASPECTOS DEMOGRÁFICOS 3

1.2. RESULTADOS DE PREGUNTAS ABIERTAS 4

1.3. RESULTADOS DE LAS ESCALAS DE LIKERT 5

1.4. OTROS ASPECTOS EVALUADOS 8

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2019 11

3. PLAN DE MEJORA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2019 14

ANEXO 1. PANTALLAZO DE HERRAMIENTA APLICADA EN SURVEY MONKEY 15

Introducción

En el 2019, el Centro Nacional de la Música desarrolló una Encuesta de Satisfacción con el objetivo de conocer la opinión de los usuarios de los servicios que el Instituto Nacional de la Música (INM) presta. Se diseñó un instrumento que comprende diferentes temas.

Como parte de los ítems demográficos se consulta sobre la edad, sexo, nivel / programa e ingreso familiar. Se pregunta a los encuestados sobre las motivaciones para estudiar música y las razones por las que escogió a la institución para estudiar. Se consulta sobre las fortalezas del INM y si han presentado dificultades para estudiar.

Para abordar el tema de satisfacción se utiliza la escala de Likert con 5 opciones de respuesta a marcar:

- Muy satisfecho.
- Satisfecho.
- Ni satisfecho, ni insatisfecho.
- Insatisfecho.
- Muy insatisfecho.

Los aspectos que se califican son el académico, el de servicios, la infraestructura y el desempeño general de la institución. Además, utilizando este tipo de escala se consulta sobre la frecuencia de uso de ciertos espacios físicos, mobiliario y equipo.

Otro aspecto importante de este instrumento es que se aborda el tema de predictores de la deserción por medio de la consulta sobre el interés del estudiante de continuar sus estudios y si ha considerado alguna vez retirarse de este centro de enseñanza. Por último, la herramienta tiene ítems sobre las recomendaciones sobre servicios clave de la institución que los encuestados puedan dar.

Esta encuesta se aplicó a 173 personas usuarias de los servicios, entre ellas, estudiantes, padres, madres o encargados. La misma fue auto-suministrada y de carácter anónimo. Este instrumento se puso a disponibilidad de las personas por medio de la aplicación Survey Monkey durante el periodo que va del 18 de noviembre de 2019 al 16 de diciembre de 2019.

1. Resultados de la Encuesta de Satisfacción 2019

A continuación, se presentan los resultados de la Encuesta de Satisfacción de acuerdo a factores demográficos, preguntas abiertas, escalas tipo Likert y otros aspectos evaluados a los que se hicieron mención en el apartado anterior.

1.1. Aspectos demográficos

De las 173 personas que contestaron, 67,04% son estudiantes; mientras que el resto de los encuestados son padres de familia o encargados. Las edades de las personas que respondieron la encuesta se distribuyeron en un 59,77% entre los 18 a los 35 años, 25,86% son de 36 o más años de edad, mientras que el 14,37% pertenecen al rango de edad de los 12 a los 17 años. El sexo de los estudiantes fue 55,75% de mujeres frente a

44,25% hombres. Las personas encuestadas registraron que los estudiantes corresponden al nivel avanzado/universitario (39,66%), intermedio (25,29%), elemental (17,24%), preparatorio (9,77%) u otros (8,04%).

En relación al nivel de ingreso del grupo familiar, el 31,82% tiene un ingreso de más de ₡460.000.00 a menos de ₡1.130.000.00, el 23,86% tiene un ingreso menor a ₡460.000.00, el 23,30% no conoce su ingreso familiar, y el 20,45% tiene un ingreso mayor a ₡1.130.000.00.

Tabla 1. Ingresos por grupo familiar

Ingresos Familiares	Responses	# Personas
Lo ignoro/No conoce	23,30%	41
Más de ₡730.000.00 a menos de ₡1.130.000.00	18,75%	33
Más de ₡200 000.00 a menos de ₡460.000.00	15,91%	28
Más de ₡1.130.000.00 a menos de ₡2.570.000.00	14,20%	25
Más de ₡460.000.00 a menos de ₡730.000.00	13,07%	23
Menos de ₡200.000.00	7,95%	14
Más de ₡2.570.000.00	6,25%	11
Otro (especifique)	0,57%	1

Fuente: Planificación Institucional.

1.2. Resultados de preguntas abiertas

Al consultar a los encuestados sobre las motivaciones para escoger el INM como centro de enseñanza, el 69,32% indica que lo eligieron por el prestigio de la institución. Por su parte, 40,91% de las personas indican que su elección se debe a las clases impartidas, el 37,50% señala que lo hicieron por recomendación de un conocido, mientras que, el 25,57% expresa que su motivación fue la localidad de la institución. Otros aspectos que motivaron a los encuestados a elegir la institución son los cursos ofrecidos, los precios de matrícula, la oferta de horarios, los sistemas de becas y los requisitos de admisión.

Otra de las consultas aborda el tema de las fortalezas vinculadas a la institución; entre las fortalezas que se mencionan con más frecuencia son la calidad de las clases impartidas (60,23%), el prestigio comprobado (60,23%), la calidad y compromiso de los docentes (50,57%), la rigurosidad en programas de enseñanza (37,50%), la infraestructura adecuada para la enseñanza musical (15,34%), una adecuada gestión administrativa-académica (9,09%), entre otras.

A los encuestados también se les pregunta qué motivó al estudiante a estudiar música. Las respuestas indican que las principales razones para estudiar música en orden de prioridad son llegar a ser un profesional en música, adquirir conocimientos musicales (cultura general) y sobresalir en el ámbito de la música. La razón que menos se menciona es dedicarse a la docencia.

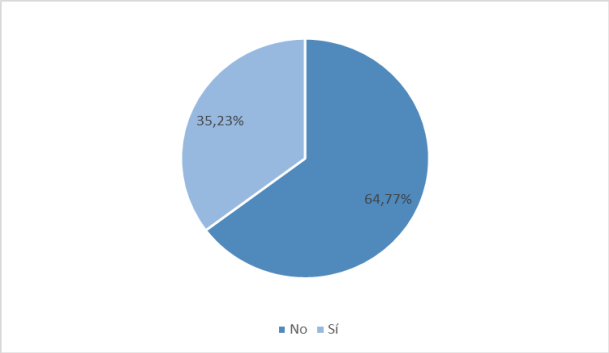
Tabla 2. Razones para estudiar música

Razones para estudiar música	Porcentaje	Cantidad
Llegar a ser un profesional en música.	35,80%	63
Adquirir conocimientos musicales/ cultura general.	14,77%	26
Sobresalir en el ámbito de la Música.	12,50%	22
Entretenimiento/ desarrollo de una actividad recreativa.	11,36%	20
Proseguir los estudios a nivel internacional.	10,80%	19
Desarrollo de la motora fina y habilidades cognitivas.	6,25%	11
Otro (especifique)	4,55%	8
Dedicarse a la docencia musical en el futuro.	3,98%	7

Fuente: Planificación Institucional.

Sobre la pregunta de si han experimentado dificultades para estudiar en el Instituto Nacional de la Música, la mayoría de personas responde que No, mientras que un 35,23% indica que Sí.

Figura 1. Dificultades para estudiar en el INM



Fuente: Planificación Institucional.

Está consulta sobre las dificultades para estudiar tiene un espacio para que los encuestados especifiquen su respuesta afirmativa. Las principales dificultades que se detallan son la disponibilidad de horarios (17,74%), la gestión académica-administrativa (16,13%), las debilidades académicas (14,52%), los espacios de estudio (14,52%), las dificultades económicas (12,90%) y los choques con otras actividades (11,29%). Otras dificultades con menor puntaje que se mencionan son la falta de apoyo, el mal ambiente, la infraestructura, la ubicación de la institución, los instrumentos (disponibilidad y calidad), la inconformidad con los procesos de nivelación, entre otras.

1.3. Resultados de las escalas de Likert

Las respuestas de la escala de Likert en relación a la satisfacción sobre los aspectos académicos, de infraestructura y servicios tuvieron un resultado global de 69,83%. Los aspectos mejor calificados son el dominio de los profesores sobre las materias impartidas (85,40%), el trato/atención brindada por parte de los profesores (81,80%) y el contenido teórico-práctico de las clases (80,00%). Además, esta escala arrojó que los puntos con menor calificación son el servicio de la soda (50,60%), el servicio de la biblioteca (54,20%), el estado del mobiliario, equipo e instrumentos (60,20%), el estado de las instalaciones (60,40%), la divulgación de información sobre vida estudiantil (62,20%), el

reglamento que rige al INM (65,20%), el servicio de becas (64,40%), entre otros (ver Tabla 3).

Tabla 3. Evaluación del grado de Satisfacción

Aspecto	Puntaje	Nota
Dominio de los profesores sobre las materia impartidas	4,27	85,40
Trato/atención brindada por parte de los profesores.	4,09	81,80
Contenidos teórico-prácticos de las clases.	4,00	80,00
Estrategias de enseñanza utilizadas en las clases.	3,88	77,60
Programas de estudio.	3,85	77,00
Relación de los contenidos de clases con la vida diaria.	3,80	76,00
Recursos didácticos empleados en las clases.	3,78	75,60
Desempeño general del Instituto Nacional de la Música (INM)	3,74	74,80
Atención al público por parte del personal administrativo.	3,68	73,60
Métodos de evaluación por parte de los profesores.	3,61	72,20
Ambiente de estudio en el Instituto Nacional de la Música	3,58	71,60
Labor de la asociación de estudiantes	3,57	71,40
Atención al público por parte de la Dirección Académica.	3,57	71,40
Actividades extracurriculares (cursos, talleres y clases maestras).	3,49	69,80
Disponibilidad de horarios administrativos de atención al público	3,41	68,20
Divulgación de la información académica y de actividades	3,40	68,00
Facilidades de pago de escolaridad	3,39	67,80
Disponibilidad de cursos	3,27	65,40
Servicios de becas	3,27	65,40
Reglamento que rige al Instituto Nacional de la Música.	3,26	65,20
Divulgación de otra información sobre vida estudiantil (ejemplo: abordaje de temas acoso escolar, acoso sexual, otros).	3,11	62,20
Estado de las instalaciones	3,02	60,40
Estado del mobiliario, equipo e instrumentos	3,01	60,20
Servicio de biblioteca	2,71	54,20
Servicio de la soda	2,53	50,60
Resultado global	**3,49**	**69,83**

Fuente: Planificación Institucional. ***Nota:** El puntaje global es con base a un máximo de 5.

Con respecto a la segunda escala de Likert aplicada para conocer más a fondo sobre aspectos de infraestructura, mobiliario y equipos utilizados y su frecuencia de uso, la nota global es de un 70,00%. Con relación a las consultas sobre la frecuencia con que se utilizan estos aspectos, cabe destacar que en la mayoría de los casos la infraestructura, mobiliario y equipo se reporta con un uso frecuente, a diferencia del caso de equipo informático y la soda, donde gran parte de los encuestados reportan que nunca o casi nunca lo utilizan.

Tabla 4. Grado de Satisfacción con infraestructura, mobiliario y equipo

Aspecto	Promedio ponderado	Nota
Qué tan satisfecho está con la limpieza de las instalaciones?	4,11	82,20
Qué tan satisfecho está con la seguridad de las instalaciones?	4,06	81,20
Qué satisfecho está con los Salones de ensayo	3,69	73,80
Qué tan satisfecho está con el equipo informático?	3,60	72,00
Qué tan satisfecho está con el mobiliario del INM (atriles, sillas, mesas…)?	3,41	68,20
Qué tan satisfecho está con los instrumentos musicales en préstamo?	3,40	68,00
Qué tan satisfecho está con los Salones de clase (aulas)?	3,36	67,20
Qué tan satisfecho está con la presentación y limpieza de los Baños?	3,32	66,40
Qué tan satisfecho está con el Servicio de la Soda?	2,55	51,00
Resultado Global	**3,50**	**70,00**

Fuente: Planificación Institucional. ***Nota:** El puntaje global es con base a un máximo de 5.

La frecuencia de uso que se reporta en relación a los diferentes salones de ensayo (Principal, T12, Biblioteca) es alta ya que el 60,23% indica que los utiliza siempre o casi siempre, mientras que 13,64% indica que los usa nunca o rara vez. Con respecto a los salones de clase, la frecuencia de uso es casi siempre (36,36%) y siempre (28,41%), mientras que solo el 7.6% los usa rara vez o nunca. Los baños también tienen una alta frecuencia de uso ya que el 77,84% indican que los usan siempre o casi siempre, mientras que 3,41% reportan que los utiliza rara vez o nunca. La soda es el espacio evaluado que se utiliza menos ya que el 40,91% lo utiliza nunca o rara vez, mientras que solamente el 22,16% lo utiliza siempre o casi siempre.

Tabla 5. Frecuencia de uso de la infraestructura

Frecuencia	Salones de ensayo	Salones de clase	Baños	Soda
Nunca	3,98%	3,41%	0,57%	13,64%
Rara vez	9,66%	4,55%	2,84%	27,27%
Algunas veces	26,14%	27,27%	18,75%	36,93%
Casi siempre	37,50%	36,36%	32,95%	15,34%
Siempre	22,73%	28,41%	44,89%	6,82%

Fuente: Planificación Institucional.

Con relación a la frecuencia de uso del mobiliario y equipo esta es más alta en el caso del uso del mobiliario, ya que el 83,43% reporta que lo utiliza siempre o casi siempre. Por parte de los instrumentos musicales, las personas indican una frecuencia de uso de casi siempre o siempre (46,59%) y el 42,61% mencionan que los usan nunca o rara vez. Por último, el 76,00% de las personas dice que no utiliza el equipo informático y solo el 8,58% expresa que lo utiliza casi siempre o siempre.

Tabla 6. Frecuencia de uso del mobiliario y equipo

Frecuencia	Mobiliario	Instrumentos Musicales	Equipo Informático
Nunca	2,29%	34,09%	57,14%
Rara vez	3,43%	8,52%	18,86%
Algunas veces	10,86%	10,80%	15,43%
Casi siempre	28,57%	10,23%	6,29%
Siempre	54,86%	36,36%	2,29%

Fuente: Planificación Institucional.

1.4. Otros aspectos evaluados

En la encuesta se incluyeron una serie de consultas específicas sobre temas que el INM quería indagar, tales como la deserción y recomendaciones en relación a los servicios de la soda y la biblioteca.

La deserción busca abordarse debido a que es un factor clave para la institución y es una meta del PNDIP (Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública). Por consiguiente, cuando se pregunta a los estudiantes si están interesados en continuar sus estudios en el INM, la mayoría indica que Sí (91,48%). Un 8,52% de las personas indican que no están interesados en continuar con sus estudios y las razones que dan al respecto se pueden clasificar en los siguientes temas:

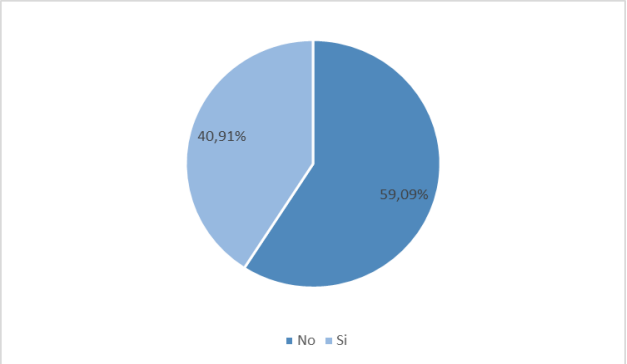
Tabla 7. Razones de desinterés en continuar los estudios

Razones	Porcentaje
Falta de interés	33,33%
Mala gestión académica	26,67%
Completar los estudios	20%
Estudiar en otro país	20%
Ambiente negativo	13,33%
Dificultades económicas	13,33%
Mala administración	13,33%

Fuente: Planificación Institucional.

Ante la consulta de si los encuestados ha considerado alguna vez retirarse de la institución, la mayoría reporta que No (59,09%). No obstante, buena parte de las personas indica que si lo ha considerado (40,91%).

Figura 2. ¿Ha considerado alguna vez retirarse de la institución?



Fuente: Planificación Institucional.

Algunos ejemplos de las razones expresadas por las personas indican que si han considerado retirarse de la institución se transcriben a continuación:

“Por sus políticas de nivelación.”

“Durante una época bastante difícil en mi vida personal no sentí él apoyo de la institución ni la comprensión tampoco sin embargo este año sí he sentido un cambio positivo con respecto a estos temas”

“Socialmente el ambiente afecta, y la mayoría de propuestas para mejorar son bloqueadas por "peros" y no hay una comunicación transparente de parte de administración. Además las evaluaciones muchas veces no han sido del todo justas, no tengo evidencias para probarlo pero todos en la sinfonica saben que graduarse de la sinfonica es un proceso demasiado largo e imposibilitado por simples procesos de nivel. Ejemplo: tener bachillerato y aún asi no poder llevar universitarias por el nivel de instrumento. Perdiendo AÑOS para poder llevar los universitarios, años en los que era útil llevar las materias por cuestiones de disponibilidad pero ya en caso de llegar a nivel avanzado la mayoria tiene que trabajar lo que lo hace aún mas largo el proceso. La sinfo es ña mejor instituicion musical, todos saben que ni la UCR saca tan buenos músicos pero por estas cosas la gente se sale. Porque no hay flexibilidad solo por estas razones lo que hace ETERNO GRADUARSE. TIEMPO QUE NO HAY.”

“Porque quiero estudiar otra carrera, porque no considero que exista mucho futuro en el ámbito laboral y es difícil ser económicamente estable trabajando en el área artística. Para vivir con comodidad es necesario tener tres o más trabajos o topar con suerte.”

“La cantidad de años que se invierten para llegar a avanzado y poder llevar las universitarias, ya que fui de las que tuvo que esperar 3 años para poder llevar las universitarias. Y también por el hecho de que a veces los profesores simplemente no motivan y nunca es suficiente para ellos.”

“Porque algunas veces hay prioridades importante, de trabajo, y son poco accesibles. Y los horarios muy complicados. Aveces deberian entender que los estudiantes ocupamos trabajar y deberian ayudarnos en esa parte, no limitandonos.”

“porque hay profesores que han tenido actitudes de desprecio hacia mi persona, también hay ciertas actitudes de algunos profesores que lo incitan a salirse”

En esta ocasión, las recomendaciones en relación a la soda y a la biblioteca se consultaron debido a que en evaluaciones de periodos anteriores se ha expresado inconformidad con respecto a estos servicios. Por consiguiente, se realizaron las siguientes dos consultas:

¿Qué mejora (s) recomendaría en el servicio de la soda?

Con respecto a este punto, hubo 157 respuestas de muy variada índole, en las cuales, las que tienen mayor puntaje son la recomendación de bajar los precios (49,04%), ofrecer un menú más variado (31,85%), mejorar la calidad de la comida (21,66%), mejorar el servicio al cliente (17,83%), aceptar pago con tarjeta (13,38%), ampliar el horario (11,46%), entre otras. Las respuestas se clasifican en los puntos que se presentan a continuación.

Tabla 8. Recomendaciones para mejorar el servicio de la soda

Recomendación	Porcentaje
Bajar precios	49,04%
Menú más variado	31,85%
Mejor calidad de comida	21,66%
Mejorar servicio al cliente	17,83%
Aceptar pago con tarjeta	13,38%
Ampliar horario	11,46%
Otro	7,65%
Menú más saludable	7,64%
Mejorar la limpieza	5,10%
Cambio de administración	4,46%
Más espacio	3,18%
Aumentar porciones	1,27%

Fuente: Planificación Institucional.

A continuación, se transcriben algunos comentarios sobre el tema de la soda:

"Es muy caro, y no solo estudiantes adinerados asisten al INM, muchos viajan solamente con sus pasajes."

"Que acepten tarjetas, los estudiantes no siempre andamos efectivo y tenemos que salir de la institución a comprar comida o sacar efectivo, algunas veces con lluvia o ya tarde y puede resultar peligroso"

"Recomendaría no renovar la licitación a quienes actualmente brindan el servicio. Debe mejorar calidad del producto, precios y principalmente servicio al cliente."

"Hacer los precios más accesibles, tener más variedad de productos, combos más amigables, mejorar la atención al cliente. Muchos estudiantes hasta preferimos salir a comprar afuera de la institución porque los precios son muy altos."

"…los precios son absurdamente altos, aparte ya me salió una babosa y a muchos compañeros les han salido gusanos y otras cosas. LIMPIEZA POR FAVOR"

¿Qué mejora (s) recomendaría en el servicio de la biblioteca?

Ante esta consulta hubo 146 respuestas, las respuestas se enfocan en los aspectos que se detallan a continuación:

Tabla 9. Recomendaciones para mejorar el servicio de la biblioteca

Recomendación	Porcentaje
Mejorar el horario y la accesibilidad.	23,97%
Mejorar la atención al usuario.	19,86%
Poner a disposición servicios de fotocopiadora e impresión.	18,49%
Divulgar los servicios que ofrece la biblioteca.	15,75%
Cumplir el horario de atención.	14,38%
Mejorar el acceso al material de consulta	12,33%
Cambiar al encargado	8,90%
Organizar la biblioteca	6,85%
Ofrecer plataformas digitales	6,16%

Fuente: Planificación Institucional.

Como se puede ver las recomendaciones de mejora más frecuentes son la mejora en el horario y la accesibilidad a este servicio (23,97%), la optimización en la atención (19,86%), el poner a disposición el servicio de fotocopiado e impresión (18,49%), el divulgar los servicios de la biblioteca (15,75%) y el cumplir el horario de atención (14,38%).

Algunas transcripciones de las expresiones que ejemplifican el sentir de muchos de los encuestados son las siguientes:

"Incluir impresora para los estudiantes por un costo"

"cambio de personal, más disponibilidad de la persona a cargo"

"Que los estudiantes tengan acceso a ella y un bibliotecologo que la pueda manejar y mantener el orden"

"Que pongan a una persona QUE SI HAGA SU TRABAJO, EN LOS HORARIOS QUE LE CORRESPONDEN, SIN FAVORITISMOS. Porque siempre esta cerrada. Tambien que le den más acceso a los estudiantes de préstamos de libros y partituras. Tener una base de datos en la que este el inventario de lo que hay en la biblioteca y que sea PUBLICA. Para saber que poder utilizar, no solo los docentes si no los estudiantes. Además poner servicio de fotocopias."

"Que siempre esté abierta (en horario de oficina), que haya servicio de fotocopiadora sin trabas y mayor acceso de los estudiantes a las partituras disponibles en la biblioteca. Lo mejor sería una base de datos, como se maneja en la Universidad de Costa Rica"

"Ni sabía que tenían biblioteca"

Por último, se consultó a los encuestados si recomendaría al INM a amigos, familiares y conocidos. Ante esta consulta el 91,48% indica que si recomendaría la institución y un 8,52% indica que no lo haría.

2. Análisis de Resultados de la Encuesta de Satisfacción 2019

La metodología aplicada permitió alcanzar hasta tres veces más la cantidad de estudiantes a la cual se le aplicaba la encuesta en periodos anteriores. Para esta encuesta se aplicaron modificaciones a los instrumentos anteriormente implementados, las cuales, permitieron conocer más sobre temas en los que se requería hacer una investigación a profundidad. Así, se abordó, entre otras cosas, las potenciales razones de retiro de los estudiantes que han considerado irse de la institución y sobre los servicios de la soda y la biblioteca, los cuales, han presentado calificaciones más bajas en el pasado. Otro aspecto, es que se solicitó a los padres de familia de personas más jóvenes que pudieran contestar la encuesta por ellos, con el objetivo de facilitar el llenado del instrumento. En este sentido, se considera importante que en futura aplicaciones del instrumento se pueda adicionar una introducción que permita a los padres comprender que la información que se contestará será sobre el estudiante, ya que se teme que al completar cierta información como por ejemplo la edad, los padres hayan podido registrar su edad y no la de sus hijos.
El prestigio de la institución y la calidad de los programas de estudio son aspectos que ocasionan la preferencia de los usuarios y son altamente valorados por estos ya que 69,32% indica que la eligieron por su reputación y el 60,23% considera que es una de sus

fortalezas más importantes son dichos programas. No obstante, llama la atención de que el 8,52% de personas no recomendarían al INM a un amigo e indican que han considerado dejar los estudios. Esto pone en evidencia que, si bien la institución tiene una buena fama, hay situaciones que provocan disconformidad en una parte de la muestra. En este sentido, en los siguientes párrafos se hará un análisis más profundo de los resultados para entender el sentir de los encuestados con diferentes temas.

Con respecto a la distribución de ingresos, esta es bastante variada. El 23,86% de los ingresos familiares de los encuestados son menores a 460.000 colones, de los cuales, 7,95% corresponden a los hogares más pobres con un ingreso menor a los 200.000 colones. En este sentido, ante otras consultas hay referencias a las dificultades económicas que atraviesan los estudiantes debido a que esta es la cuarta razón por la que presentan mayores obstáculos para estudiar en vista de que fue mencionada por el 12,90% de los encuestados. Además, 13,33% menciona que las dificultades económicas representan una de las principales razones por las que no están interesados en continuar los estudios.

Si relacionamos estas situaciones de las familias pobres con obstáculos que expresan los estudiantes para realizar otras actividades como las laborales paralelamente a los estudios (indicada por 11,90% de los encuestados), los altos precios de la soda (señalado por 49,04% de los encuestados), la percepción de falta de apoyo (9,68%), se puede concluir que las condiciones no son favorables para las familias de escasos recursos. Por consiguiente, es importante, dar seguimiento a los estudiantes de estas familias y velar para que el servicio de becas, que ha sido evaluado con una calificación baja (64,40%), esté llegando a las familias de menores recursos y que lo haga de forma suficiente.

A los encuestados se les consulta el motivo por el que se eligió estudiar música, siendo la razón más importante la de llegar a ser un profesional en música (35,80%). Al sumar este último aspecto al deseo de los estudiantes de dedicarse a la docencia en el futuro, se puede entrever que buena parte de las personas estudian porque quieren profesionalizarse en este ámbito ya que suman el 39,78% de la muestra. El resto de los participantes indica que escogieron estudiar música para sobresalir en este ámbito, como actividad recreativa, para estudiar fuera del país y para desarrollar motora fina y las habilidades cognitivas, entre otras razones. Detectar estos aspectos resulta muy valioso porque se puede reconocer las expectativas que tienen los usuarios en relación a los estudios y se pueden entretejer medidas que permitan abordar los diferentes requerimientos o valorar la reorientación de la forma en que se gestionan los programas académicos.

Cuando se valora si los estudiantes han presentado dificultades para estudiar, más de una tercera parte indica que sí, siendo estas en su mayoría estrechamente relacionadas a la forma en que opera la institución ya que hay disconformidad respecto a la gestión académica-administrativa y las debilidades académicas. En este sentido, es necesario evaluar la labor que realiza el INM en todas sus áreas y llegar al fondo de las preocupaciones e inconformidades que manifiestan las personas en vista de la forma en que se están gestionando los programas y los servicios educativos que se brindan.

Además, las respuestas de las escalas de Likert en relación a la satisfacción sobre los aspectos académicos, de infraestructura y servicios tuvieron un resultado global de 69,83%. Es estas escalas, los puntajes son bajos en relación a los servicios, las

instalaciones, el equipo, el mobiliario, entre otros aspectos complementarios al servicio de formación musical. Por su parte, en los temas académicos la institución cuenta con notas mejores ya que el dominio de los profesores, el trato de los mismos, los contenidos de las clases y las estrategias de enseñanza encabezan los puntajes de esta sección del instrumento. En este sentido, se debe prestar especial atención a los aspectos de servicios, infraestructura, mobiliario, materiales y equipo que no están tan bien evaluados y tienen una frecuencia de uso muy alta.

En resumen, lo anterior implica que es necesario diseñar mejoras en el corto, mediano y largo plazo que deban definirse de formar integral para palear el descontento en relación a los siguientes aspectos:

- Disponibilidad de horarios.
- Espacios de estudio.
- Servicio de becas
- La disponibilidad de los instrumentos musicales en préstamo.
- La limpieza de los baños.
- Los servicios de la soda y la biblioteca.
- Entre otros.

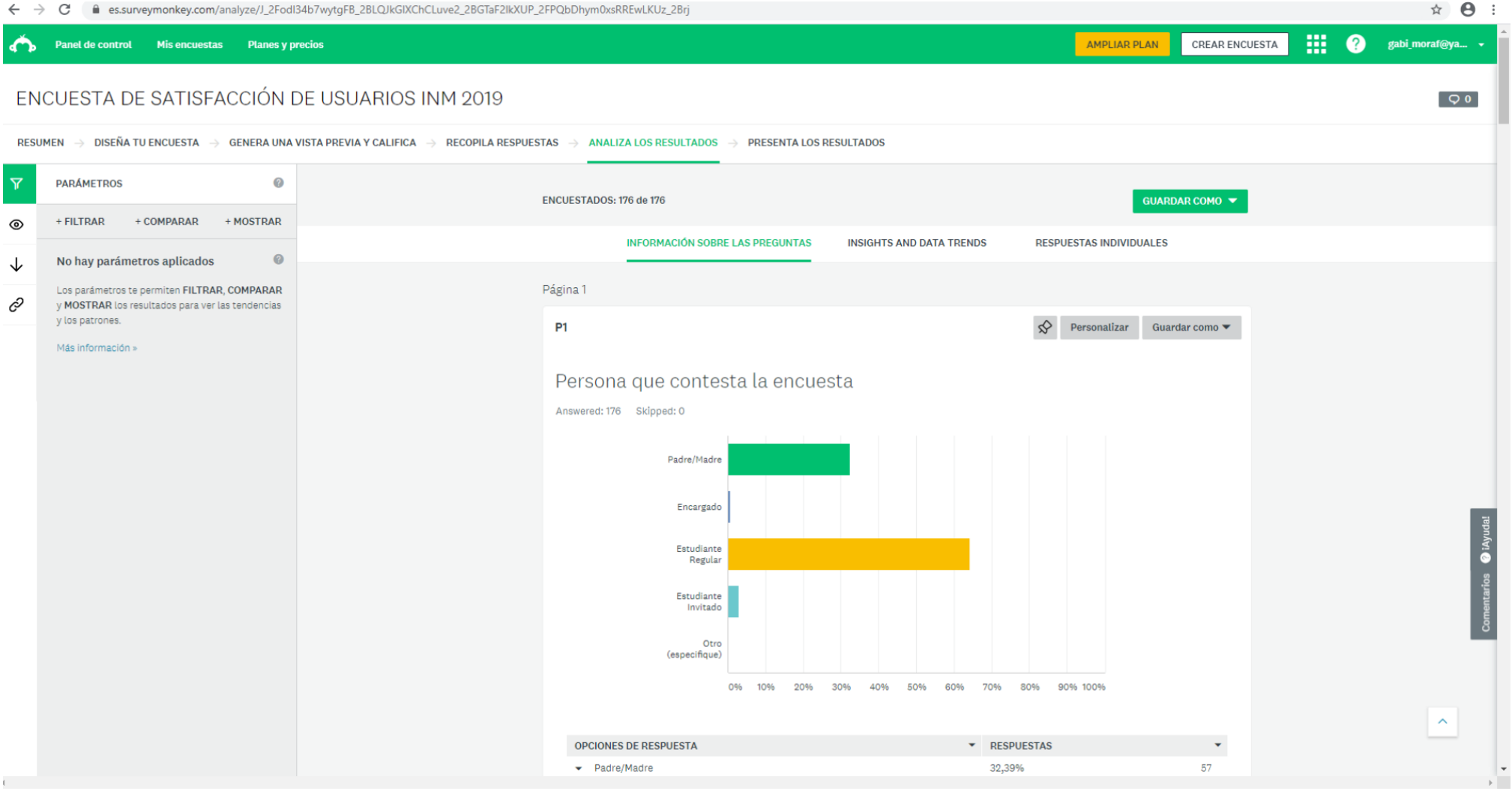
Por su parte, es necesario que no se deje por fuera que el INM debe abordar los temas que tienen que ver con la forma en que los encuestados perciben o viven su experiencia de ser estudiantes en la institución, ya que 13,33% de ellos indican que no están interesados en continuar sus estudios debido al ambiente negativo de la institución. Además, se debe trabajar en temas de difusión de la información y de los servicios que la institución tiene a disposición porque hay muchos encuestados que manifiestan desconocimiento en relación a los servicios de la biblioteca y el equipo informático, el cual, no se utiliza con tanta frecuencia.

3. Plan de Mejora de la Encuesta de Satisfacción 2019

Para la mejora de las debilidades detectadas se deberá ejecutar el siguiente plan de mejora de la Encuesta de Satisfacción 2019.

Tabla 10. Matriz Plan de Mejora de la Encuesta de Satisfacción 2019

Actividades a realizar	Indicador	Meta	Fecha máxima de cumplimiento	Responsable	Documentos de respaldo
Generar un documento para dar seguimiento a los casos de deserción e identificar las razones por las que los estudiantes dejaron la institución.	Cantidad de documentos generados para detectar razones de deserción.	1	31/12/2020	Gabriela Mora Fallas	Documento generado.
Aplicar medidas para mejorar el servicio de la soda.	Cantidad de medidas aplicadas para mejorar el servicio de la soda.	2	31/12/2020	Gabriel Goñi Dondi Mauricio Montero Montanari	Evidencia de aplicación de la acción: correo, oficio, otros.
Divulgar los servicios que se dan en la biblioteca.	Cantidad de acciones de divulgación de los servicios de la biblioteca.	1	31/12/2020	Gabriela Mora Fallas	Evidencia de aplicación de la acción: correo, publicación en redes o página. oficio, otros.
Ejecutar medidas para la mejora en la calidad de servicios que se dan en la biblioteca.	Cantidad de acciones de intervención para la mejora de la calidad de los servicios de la biblioteca.	2	31/12/2020	Gabriela Mora Fallas	Evidencia de aplicación de la acción: correo, oficio, reunión, otros.
Agregar un apartado en la encuesta que explique que los ítems se contestan con relación al estudiante y no del padre o encargado.	Cantidad apartados agregados a la encuesta aplicada.	1	31/12/2020	Gabriela Mora Fallas	Evidencia de aplicación de la acción: instrumento, pantallazo, otros.
Crear mecanismos de análisis de la gestión académica y administrativa con las partes clave tomando en consideración los resultados de la encuesta.	Cantidad de mecanismos ejecutados para analizar la gestión académica y administrativa.	1	31/12/2020	Gabriela Mora Fallas	Evidencia de reuniones con diferentes interesados/departamentos/entre otros.
Analizar si las becas están contribuyendo a palear las dificultades económicas de los estudiantes con menos ingresos para estudiar.	Cantidad de medidas para conocer el efecto de las becas en los estudiantes.	1	31/12/2020	Gabriela Mora Fallas	Evidencia de aplicación de la acción: correo, oficio, documento, entre otros.

Fuente: Planificación Institucional.

Anexo 1. Pantallazo de herramienta aplicada en Survey Monkey