



Informe de Encuesta Aplicada a los Estudiantes Universitarios

Instituto Nacional de la Música

Antecedente

Durante el mes de julio, el Área de Planificación en coordinación con la Dirección Administrativa y la Dirección Académica del Instituto Nacional de la Música (INM) reformuló la Encuesta para medir la satisfacción de los usuarios con relación a los servicios del Instituto Nacional de la Música. Por consiguiente, se mejoró el contenido y el formato de la encuesta que se venía estado aplicando en años anteriores, con el objetivo de que se midieran aspectos de relevancia para los usuarios.

La encuesta se aplicó el día 13 de julio de 2018, durante la matrícula de los estudiantes universitarios del INM. Un total de 49 estudiantes realizaron la encuesta de una población total de 88 estudiantes universitarios. La encuesta se divide en dos partes:

1. Encuesta sobre el grado de satisfacción de los estudiantes:

Esta encuesta se aplicó con el objetivo de recopilar información sobre la satisfacción de los usuarios, de lo cual se debe dar cuenta en el Informe de Seguimiento Semestral – 2018 que incluye el indicador denominado *“Porcentaje de estudiantes satisfechos con los servicios que presta el CNM”*.

En la encuesta se pide a los encuestados marcar su nivel de satisfacción en relación con 15 aspectos, donde 5 es muy satisfecho y 1 muy insatisfecho (por favor, ver cuadro con aspectos de satisfacción que se calificaron).

Tabla 1: Aspectos de Satisfacción que Calificó la Encuesta

1. Nivel de preparación de la clase por parte de los instructores
2. Recursos didácticos de los instructores
3. Estructura y contenidos de las clases
4. Programas de estudios que ofrece el Instituto Nacional de la Música
5. Disponibilidad de horarios de cursos
6. Servicio de becas
7. Labor de la asociación de estudiantes
8. Trato del personal académico
9. Ambiente de estudio en el Instituto Nacional de la Música
10. Estado físico de las instalaciones
11. Estado del mobiliario y equipo educativo
12. Disponibilidad de espacios para estudiar
13. Servicio de la biblioteca
14. Servicio de la soda
15. Atención al público por parte del personal administrativo

2. Encuesta sobre el acoso sexual – bullying:

Esta encuesta nace de la identificación de la presencia de situaciones de acoso sexual por medio de las respuestas de la encuesta que se aplicó en el año 2017, ya que de forma anónima varios estudiantes indicaron la existencia de esta problemática en la institución. Asimismo, al ser un tema de relevancia en la esfera educativa y de importancia para la Dirección Académica del INM, se aprovechó la oportunidad para realizar un diagnóstico preliminar de la situación percibida respecto al bullying en la institución. Entre los aspectos que se abordan en la encuesta, se encuentran la presencia de acoso sexual y bullying cometidos por parte de funcionarios y/o estudiantes de la institución y el conocimiento de



los mecanismos de denuncia. Además, hay un espacio para observaciones, en el que los estudiantes pueden agregar a la información aportada. Asimismo el instrumento contempla como opciones de respuesta los siguientes tipos de bullying:

- ✓ **Bullying verbal** (por ejemplo: insultos, amenazas, bromas o frases excluyentes).
- ✓ **Bullying físico** (por ejemplo: patadas, golpes, zancadillas o empujones).
- ✓ **Bullying social** (por ejemplo: exclusión intencional de una persona de actividades).
- ✓ **Cyberbullying** (por ejemplo: acoso o la intimidación a través de las redes sociales, mensajes o correos).
- ✓ **Otro(s)**

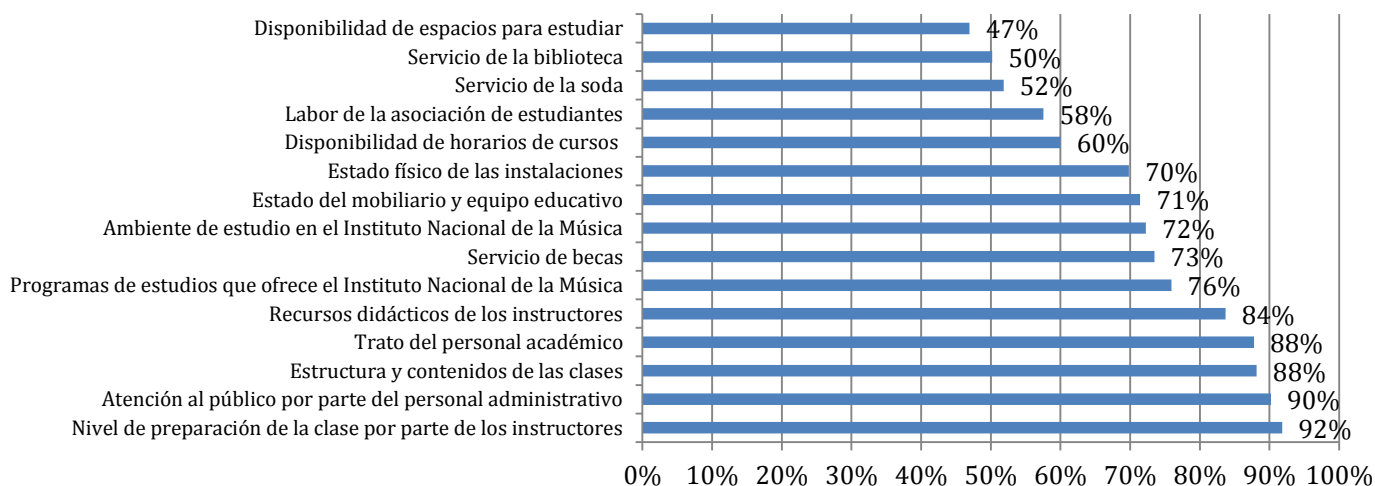
Resultados

1. Encuesta sobre el Grado de Satisfacción de los Estudiantes:

De los 15 aspectos que se evaluaron, solo el 57,14% de los encuestados manifestó poseer un grado de satisfacción general mayor a 70%. Esto resulta relevante toda vez que la meta determinada para el periodo 2018 contempló que al menos el 85% de los encuestados se mostrara satisfecho con el servicio brindado por la Institución.

Entre los aspectos con mayor calificación se encuentran: el nivel de preparación de la clase por parte de los instructores (92%), la atención al público por parte del personal administrativo (90%), la estructura y contenidos de las clases (88%), el trato del personal académico (88%) y los recursos didácticos de los instructores (84%). Por su parte, entre los aspectos con menor calificación se encuentran: la disponibilidad de espacios para estudiar (47%), el servicio de la biblioteca (50%), el servicio de la soda (52%), la labor de la asociación de estudiantes (58%) y la disponibilidad de horarios de cursos (60%).

Gráfico 1. Calificación por Aspecto

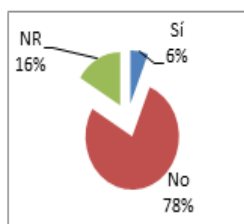


2. Encuesta sobre el Acoso Sexual – Bullying

Sobre las preguntas de acoso sexual, resalta el hecho de que el 6% de los encuestados indican que han sido víctimas de abuso sexual por parte de funcionarios o docentes de la institución. Además, 31% de los encuestados indican que conoce casos de acoso sexual hacia estudiantes por parte de funcionarios o docentes de la institución.

Gráfico 2

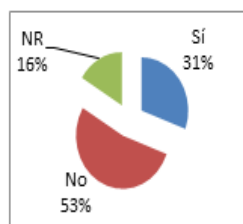
Enunciado 1: ¿Ha sido usted víctima de acoso sexual por parte de funcionarios o docentes de la institución?



Sí	3
No	38
NR	8

Gráfico 3

Enunciado 2: ¿Conoce usted casos de acoso sexual hacia estudiantes por parte de funcionarios o docentes de la institución?

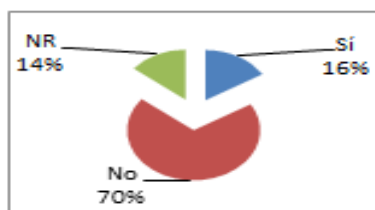


Sí	15
No	26
NR	8

Es importante indicar que de los encuestados solo el 16% indica que conoce los mecanismos de denuncia de casos de abuso sexual que tiene la institución.

Gráfico 4

Enunciado 3: ¿Conoce usted los mecanismos de denuncia de casos de abuso sexual que tiene la institución?

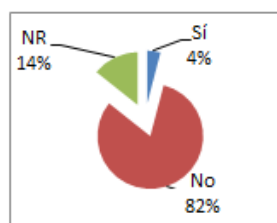


Sí	8
No	34
NR	7

Sobre las preguntas de bullying, el 4% de los encuestados indican que han sido víctimas de bullying en la institución. Por su parte, 16% de los encuestados indican que conoce casos de bullying entre los estudiantes dentro de la institución.

Gráfico 5

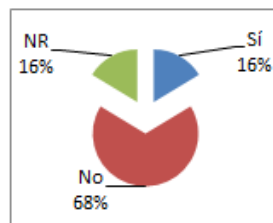
Enunciado 1: ¿Ha sido usted víctima de bullying dentro de la institución?



Sí	2
No	40
NR	7

Gráfico 6

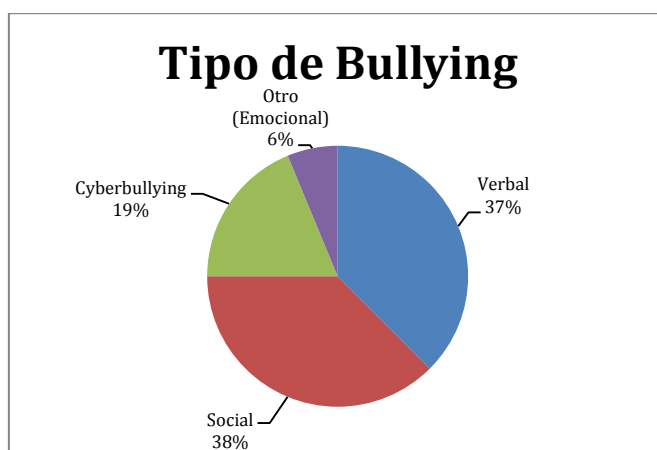
Enunciado 2: ¿Conoce usted casos de bullying entre los estudiantes dentro de la institución?



Sí	8
No	33
NR	8

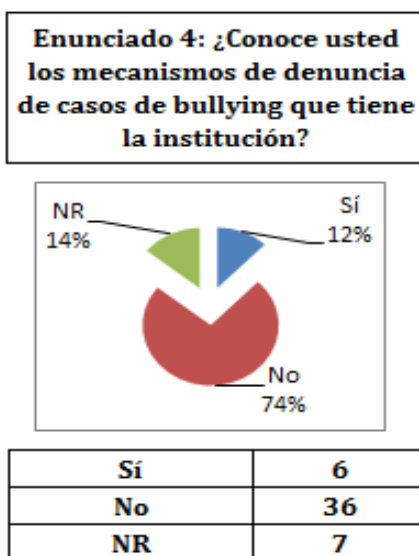
Con respecto a los tipos de bullying que identifica el 16% de la muestra, se encuentran los siguientes:

Gráfico 7



Es importante mencionar que de los encuestados solo el 12% indica que conoce los mecanismos de denuncia de casos de bullying que tiene la institución.

Gráfico 8



Entre los comentarios de las observaciones, destacan los siguientes:

Tabla 2: Observaciones de los Estudiantes

# Cuestionario	Observaciones
Cuestionario 8	Lo de las aulas está fatal y lo del sistema de matrícula está obsoleto.
Cuestionario 12	Me parece importante que se negocie la utilización de aulas teóricas para estudio de los estudiantes ya que después de las 6:00 p.m. no se utilizan. El Servicio de la soda es irregular, cambian los precios, las porciones no son justas y los precios no son adecuados para estudiantes. Esta soda comenzó utilizando precios más bajos que la soda anterior y los mantuvo solo una semana. Utilizando desechables de plástico y estereofón en las tardes para no lavar los platos luego. Me parece muy mal visto en una institución del estado. Deberían restablecer el servicio para pagar con tarjeta.
Cuestionario 23	Por favor! Abran más espacios para estudiar.

Cuestionario 32	Mucha limitación de horarios para las teóricas.
Cuestionario 33	Existe mucho desorden respecto a las nuevas políticas de estudio en donde no se cumplen por igual y el espacio para estudiar es casi inexistente, impedimento en mi caso por los pianos (que en ocasiones no funcionan en cátedra de cuerdas).
Cuestionario 34	Pocos horarios de teóricas.

Conclusiones y Recomendaciones:

Conclusiones:

La encuesta revela resultados poco alentadores que deben ser objeto de un análisis más profundo, con el fin de encontrar soluciones inmediatas en aquellos ámbitos donde se determinan debilidades que ponen en riesgo el servicio que se brinda, así como la consecución de los objetivos y metas institucionales. Debe indicarse que de los 15 aspectos que se evaluaron, solo el 57,14% de los encuestados manifestó poseer un grado de satisfacción general mayor a 70%. Esto resulta relevante toda vez que la meta determinada para el periodo 2018 contempló que al menos el 85% de los encuestados se mostrara satisfecho con el servicio brindado por la Institución.

Por otra parte resulta sumamente preocupante que al menos el 31% de los estudiantes entrevistados indican que conocen casos de acoso sexual hacia estudiantes por parte de funcionarios o docentes de la institución. Si extrapolamos esos resultados al resto de la población estudiantil, podríamos estar en presencia de una grave amenaza cuyas implicaciones legales podrían contemplar demandas millonarias a la institución. De igual manera resulta preocupante el hecho manifestado, toda vez que al haberse direccionado la encuesta únicamente a estudiantes universitarios, no se tiene conocimiento del impacto de este tipo de conductas sobre menores de edad que reciben clases a diario en la Institución.

Nótese que de conformidad con los resultados de este mismo ejercicio en el periodo anterior ya se había puesto en conocimiento de la Dirección Académica y la Dirección General de la existencia de este tipo de denuncias, incluso se reportó el caso denunciado en el cual se indicó el nombre de un funcionario de la institución, sin que a la fecha se conozcan las gestiones promovidas por los Directores para el abordaje de este asunto.

Otro hecho relevante al cual se arriba está relacionado con la participación del estudiantado universitario, pues de 88 estudiantes universitarios únicamente 49 respondieron a la encuesta lo cual representa un 55.38% de participación. No obstante lo anterior, algunos de los estudiantes, no contestaron partes de la encuesta, lo que sugiere que se requiere una mayor orientación por parte de los funcionarios del INM que aplicaron la encuesta, a fin de procurar no solo una mayor participación, sino también la correcta verificación de que todos los ítems sean respondidos.

Si bien es cierto, el reclamo generalizado abarca además situaciones tan diversas como la ocupación de aulas y el tema de la soda, estos asuntos deben ser abordados desde una perspectiva administrativa que proporcione estrategias de mejora de conformidad con las posibilidades reales del CNM. Así, se debe priorizar en los aspectos relacionados con situaciones que se constituyen en una verdadera amenaza para la Institución.

Recomendaciones:

Generar estrategias conjuntas de abordaje e involucrar a las comisiones de trabajo respectivas con el fin de identificar alternativas de solución inmediatas con el fin no solo de aumentar las calificaciones obtenidas, sino también de prevenir que situaciones como las determinadas puedan desembocar en perjuicios y daños a la imagen de la Institución.



Se recomienda poner en conocimiento de la Junta directiva los resultados de este informe.

Elaborado por:

Karla Ugalde Watson

Suscrito por:

Lic. Mauricio Montero Montanari