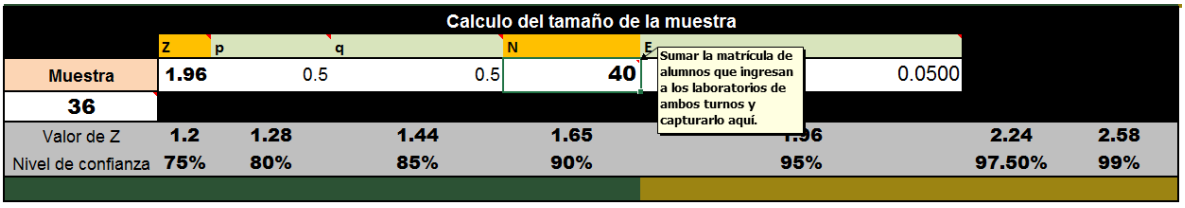
GUÍA PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS A TRAVÉS DE LA LÓGICA BORROSA

En el Procedimiento: Prácticas de Laboratorio de Nivel Medio Superior UAEM, establecido en el Sistema de Gestión de Calidad, se especifica como una de las responsabilidades del Coordinador de laboratorios (si aún no existe la figura de Coordinador, esta actividad se realizará por los responsables de laboratorio), la realización de análisis estadísticos de la satisfacción de usuarios.
Para esto, en el Plan de Calidad del mismo procedimiento arriba citado, en el rubro de satisfacción del usuario tiene como meta: Obtener el 90% de satisfacción de usuario. Para obtener este porcentaje, se deben aplicar encuestas de satisfacción de usuarios de los Planteles que cursan las unidades de aprendizaje de las áreas de Química, Física y Biología.

La lógica borrosa es el método para calcular este dato. Para esto, se usa un archivo de Excel llamado: Log_Borrosa_UAEM-NMS.xlsm que pueden descargar de la web de la DIA en el apartado de laboratorios y talleres. **La aplicación de encuestas debe ser desde la primera, hasta la última práctica de laboratorio.**

En la hoja **VALORES**, ubicarse en la celda **F44** donde se capturará la suma de ambos turnos de la matrícula de alumnos que ingresan a los laboratorios y pulsar la tecla «Enter». En la celda **B45** se muestra en automático el total de alumnos a los que se les deberán aplicar las encuestas. En el ejemplo siguiente se capturaron 40 alumnos que llevarán prácticas en ambos turnos. La muestra es de 36 alumnos que deberá dividirse entre 2 turnos, por lo que cada turno deberá aplicarlas a 18 alumnos.



Cada encuesta deberá ser capturada en la hoja **RESULTADOS** contenida en el mismo archivo de Excel.

Continuando con el ejemplo, el turno matutino capturará las primeras 18 columnas y el vespertino de la 19 en adelante. En caso de ser mayor el número de encuestados, esta hoja de **RESULTADOS** dispone de más formatos de captura hacia abajo.

Al finalizar la captura total, enviar este archivo de Excel al término del semestre al correo: laboratoriosytalleresuaem@hotmail.com para recabar los datos obtenidos.