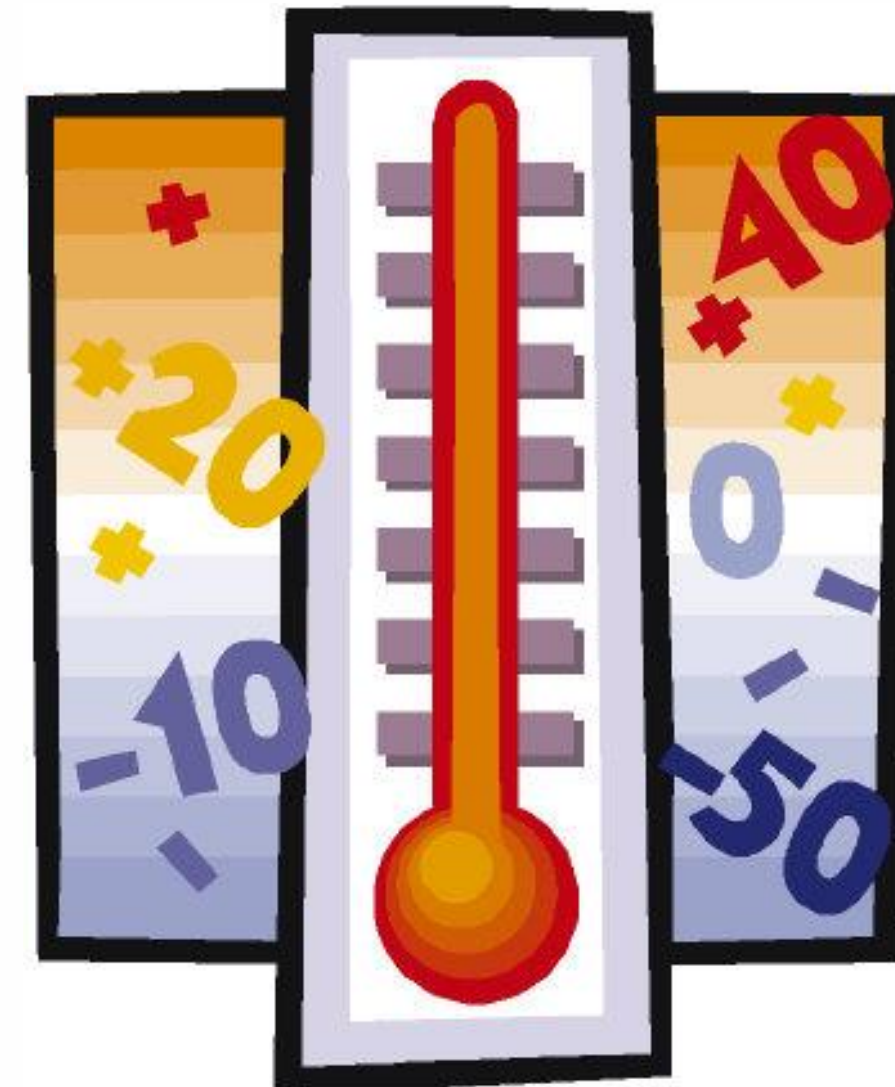


La medición

Escalas de medición.
Escalas de actitudes.



- El proceso de medición es un aspecto fundamental en la investigación de mercados.
- La medición de los fenómenos es esencial para el proceso de suministrar información significativa para la toma de decisiones.

Tipos de escalas de actitudes.

- Finalidad de **LAS ESCALAS**
- Ante la necesidad de medición de aspectos cada vez más complejos y de obtención de medidas cada vez más precisas, nos lleva a la generación de instrumentos de medida o escalas.

Escala

- Las escalas son instrumentos de medición que permiten la asignación de valores a las variables presentadas en un fenómeno observado.
- Permiten medir y establecer índices y estándares a dichas variables.

Funciones.

- Medición de aspectos complejos
- Identificación de intensidad
- Identificación de dirección o sentido de respuesta
- Simplificación de las preguntas para medir aspectos muy complejo

Principales aspectos.

- Condicionante del tipo de información a obtener y de su posterior tratamiento
- Simplicidad aparente de formulación
- Necesidad de adecuación entre escala y objetivo
- Necesidad de comprobación de validez y fiabilidad

Escalas básicas	Escalas comparativas	Escalas no comparativas
<ul style="list-style-type: none"> • Nominal • Ordinal • De intervalo • De ratios 	<ul style="list-style-type: none"> • De comparaciones pareadas • De clasificación • De suma constante • De <i>Guttman</i> • De clases o similitudes • De protocolos verbales 	<ul style="list-style-type: none"> • De clasificación continua • <i>Likert</i> • Diferencial semántico • <i>Stapel</i> • <i>Thurstone</i>

Tipos de Escalas:

a) Básicas. (fundamento teórico)

b) Comparativas (actitud)

c) No Comparativas (actitud)

- Las escalas constituyen un conjunto de herramientas que se construyen para medir o cuantificar las respuestas a determinadas preguntas, principalmente aquellas relacionadas con sentimientos, actitudes, opiniones, creencias.

a) Tipos de escalas básicas.

1.- Escala nominal (identificar)

- La escala nominal se utiliza únicamente para identificar diferentes categorías o alternativas de respuesta.
- La asignación de valores a las distintas respuestas se hace de forma arbitraria por lo que los mismos no encierran ningún significado

Ejemplo de escala nominal.

- **Pregunta:** ¿En qué área de la organización labora actualmente?
 1. Dirección general
 2. Administración y finanzas
 3. Recursos humanos
 4. Operaciones
 5. Compras
 6. Comercial
 7. Tecnología / sistemas
- Aquí los números solo etiquetan categorías. No significan que una sea mayor o menor que otra.

a) Tipos de escalas básicas.

2.- Escala ordinal. (ordena)

- La escala ordinal, asigna diferentes valores a distintas respuestas con la intención de asignar un rango u orden.
- La diferencia entre los intervalos no tiene ningún significado

Ejemplo de escala ordinal.

- **Pregunta:** Ordene de mayor a menor los factores que, desde su experiencia, generan más retrasos en el cumplimiento de procesos internos.
 - ___ Falta de claridad en responsabilidades
 - ___ Retraso en autorizaciones
 - ___ Comunicación deficiente entre áreas
 - ___ Sobrecarga de trabajo
 - ___ Fallas en sistemas o formatos
- Aquí sí hay jerarquía, pero no se puede afirmar que la diferencia entre el primero y el segundo lugar sea igual a la diferencia entre el tercero y el cuarto.

a) Tipos de escalas básicas.

3.- Escala de intervalo.

- En la escala de intervalo, los números asociados a las distintas respuestas muestran un orden de las mismas y además la diferencia entre los valores de la escala es constante y posee un significado

Ejemplo de escala de intervalo.

- **Pregunta:** ¿Cuántas horas de capacitación formal sobre el nuevo sistema recibió durante el último mes?
 - De 0 a 2 horas
 - De 3 a 5 horas
 - De 6 a 8 horas
 - De 9 a 11 horas
 - 12 horas o más
- Aquí ya existen rangos con diferencia constante entre categorías y eso permite análisis más finos.

a) Tipos de escalas básicas.

4.- Escala de ratio / razón

- Las escalas de ratios, tienen las características de las escalas descritas anteriormente, y además permiten la obtención de ratios coherentes con sus valores.
- Se conoce perfectamente el punto de origen y realizar comparaciones distintas respuestas.
- Disponen de 0 absoluto y se pueden comparar los valores de respuesta de distintos entrevistados estableciendo proporciones o razones.
- Permiten usar la mayoría de las técnicas descriptivas, test y tratamientos estadísticos.

Ejemplo de escala de ratio.

- **Pregunta:** ¿Cuántos reportes de incidencia generó su área durante la última semana?

Respuesta: _____

- O también:

- **Pregunta:** ¿Cuántos días tardó en promedio la autorización de requisiciones durante el último mes?

Respuesta: _____ días

b) Escalas comparativas

b) Tipos de escalas comparativas.

1.- Escala de comparaciones pareadas.

- La escala de comparaciones pareadas, se basa en la presentación de los estímulos a comparar por pares, de forma se simplifique al máximo el proceso en cada una de las elecciones.

Interpretación de la escala de comparación pareada en escala ordinal.

- 1.- Seleccionar los elementos a comparar.
- 2.- Realizar todas las posibles combinaciones (se puede utilizar una escala nominal y una matriz de priorización)
- 3.- Diseñar la escala para su aplicación. (instrucciones y cuerpo de la escala)
- 4.- Codificar los datos contando los niveles de preferencia y convirtiendo el resultado en una escala ordinal.

ejemplo

- **Instrucción:** A continuación se presentan pares de problemáticas organizacionales. En cada caso, marque cuál considera más crítica para el desempeño actual de la empresa.
 1. Falta de seguimiento a indicadores
 Duplicidad de funciones
 2. Retrasos en autorizaciones
 Fallas en comunicación interdepartamental
 3. Resistencia al cambio
 Ausencia de procedimientos claros
 4. Sobrecarga operativa
 Deficiencias en supervisión
- Este tipo de escala sirve muy bien cuando quieres **priorizar problemas organizacionales** de forma simple.

b) Tipos de escalas comparativas.

2.- Escalas por orden de clasificación. (escala ordinal)

- También llamadas escalas de **clasificación por orden de rangos**, se basan en pedir al entrevistado que ordene un conjunto de estímulos

Ejemplo de escalas de orden clasificación.

- **Pregunta:** Ordene del 1 al 5 las acciones que considera más importantes para mejorar la eficiencia operativa, asignando 1 a la más importante.

- ___ Estandarizar procedimientos
- ___ Clarificar responsables por proceso
- ___ Fortalecer supervisión
- ___ Digitalizar registros y seguimiento
- ___ Capacitar al personal operativo

- Esta escala es muy útil cuando el consultor quiere saber **qué prioriza el personal o los mandos medios.**

b) Tipos de escalas comparativas.

3.- Escala de suma constante.

- Se utiliza para medir la importancia relativa que el entrevistado asigna a los estímulos, ya que se le pide que reparta una cantidad de puntos fijos entre los mismos

Ejemplo de escala de suma constante.

- **Pregunta:** Distribuya **100 puntos** entre los siguientes factores, según la importancia que tienen para usted en el bajo desempeño del proceso administrativo actual.

_____ Falta de capacitación
_____ Mala comunicación entre áreas
_____ Procedimientos poco claros
_____ Sobrecarga de trabajo
_____ Falta de supervisión
_____ Limitaciones del sistema

Total = 100 puntos

- Esta escala es excelente para forzar al participante a mostrar **qué pesa más y qué pesa menos** dentro de un problema complejo.

b) Tipos de escalas comparativas.

4.- Escala de clases o similitudes

- Se trata de un tipo de escalas usadas para clasificar a un número elevado de estímulos en un número de subconjuntos o grupos reducidos, atendiendo a la similitud de los mismos

Ejemplo de escala de similitudes:

- **Instrucción:** Clasifique las siguientes problemáticas organizacionales en los grupos que considere más adecuados.

- **Elementos a clasificar:**

- Retrasos en autorización de compras
- Falta de retroalimentación del supervisor
- Errores en captura de datos
- Conflictos entre áreas
- Dudas sobre responsabilidades
- Reproceso de documentos
- Resistencia al uso del sistema
- Fallas en seguimiento a pendientes

- **Grupos sugeridos:**

- Problemas de comunicación
 - Problemas de proceso
 - Problemas de liderazgo / supervisión
 - Problemas tecnológicos
 - Problemas de capacitación
-
- Esta escala permite explorar cómo las personas **mentalmente organizan el problema** y qué relaciones ven entre distintos síntomas organizacionales.

b) Tipos de escalas comparativas.

5.- Escala de protocolos verbales.

- Es un tipo de escala en la que se pide la opinión del entrevistado frente a un estímulo con el que se compara, las posibles respuestas se transforman en enunciados verbales

Ejemplo de escala de protocolo verbal.

- **Pregunta:** En comparación con el procedimiento anterior, ¿cómo considera el nuevo flujo de autorización digital?
 - () Mucho más claro
 - () Algo más claro
 - () Igual de claro
 - () Algo más confuso
 - () Mucho más confuso
- O también:
- **Pregunta:** Respecto al esquema anterior de coordinación entre áreas, el modelo actual le parece:
 - () Mucho más funcional
 - () Algo más funcional
 - () Similar
 - () Algo menos funcional
 - () Mucho menos funcional
- Aquí la respuesta ya viene expresada en lenguaje verbal, lo que hace más natural la opinión del encuestado.

Escalas no comparativas.

c) Tipos de escalas no comparativas.

1.- Escala de clasificación continua

- Se trata de escalas diseñadas para medir la opinión de los entrevistados, presentando infinitas alternativas de respuesta.
- También pueden usarse clasificaciones numéricas

Ejemplo de escala de clasificación continua.

- P.12.- Indique por favor, marcando sobre esta línea, cuál es su opinión respecto a la amabilidad del personal que trabaja en este departamento”:

Nada amables _____ Muy amables

Nada amables 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 Muy amables

c) Tipos de escalas no comparativas.

2.- Escala de Likert.

- Es un tipo de escala usada habitualmente para medir actitudes, se basa en la creación de un conjunto de enunciados, sobre los cuales el entrevistado debe mostrar su nivel de acuerdo o desacuerdo.




Instrucción: Indique su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre el proceso actual de coordinación entre áreas.

- **Opciones de respuesta:**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

- **Ítems:**

- Las responsabilidades de cada área están claramente definidas.
 - Los tiempos de respuesta entre áreas son adecuados.
 - Existen mecanismos efectivos para dar seguimiento a pendientes.
 - La comunicación entre responsables facilita el cumplimiento del proceso.
 - Los cambios en procedimientos se informan oportunamente.
 - El sistema actual ayuda a reducir errores y retrabajos.
-
- Esta es probablemente la más útil para medir **percepción organizacional, clima, liderazgo, coordinación o aceptación del cambio.**

ENUNCIADO 1	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PÉSIMO
ENUNCIADO 2	5	4	3	2	1
ENUNCIADO 3					
ENUNCIADO 4	+2	+1	0	-1	-2
ENUNCIADO 5	Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Ejemplo de escala de likert

P.16.- Por favor, indique su grado de acuerdo o desacuerdo respecto a las siguientes afirmaciones en relación al gran almacén X”:

- Se pueden encontrar las últimas novedades.
- No es únicamente un sitio para ir de compras.
- Cambiar un producto en X es una odisea.
- En X siempre tienen en cuenta las necesidades del cliente.
- En X si no quedas satisfecho te devuelven el dinero.

Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	ni en desacuerdo ni en acuerdo	Bastante en desacuerdo	Totalmente desacuerdo
-2	-1	0	1	2
-2	-1	0	1	2
-2	-1	0	1	2
-2	-1	0	1	2
-2	-1	0	1	2

c) Tipos de escalas no comparativas.

3.- Escala de Diferencial semántico

- Escala en la que se evalúa el estímulo presentado en función de **diversos atributos, adjetivos o sentencias bipolares**, analizándose tanto las puntuaciones totales como los perfiles obtenidos.
- Puede usarse para analizar y comparar diversos estímulos de forma simultánea.

Ejemplo de escala de diferencial semántico.

Proceso actual de requisiciones	1	2	3	4	5	6	7	
Confuso								Claro
Lento								Ágil
Desarticulado								Coordinado
Rígido								Flexible
Inseguro								Confiable
Manual								Automatizado

c) Tipos de escalas no comparativas.

4.- Escala de Stapel

- Escala semejante al diferencial semántico, en la que los estímulos que son valorados por el entrevistado no son bipolares, aunque si deben ser valorados positiva o negativamente

Por favor, califique su experiencia de compra en Walgreens en base a lo siguiente:

Muy bueno

Muy deficiente

+5 +4 +3 +2 +1 -1 -2 -3 -4 -5

Disponibilidad de productos

Conocimiento de los empleados de la tienda

Eficiencia de los empleados de facturación

Servicio al cliente