

### 8.1.1. Confiabilidad y validez de la medición

Toda medición o instrumento de recolección de los datos debe reunir dos requisitos esenciales: confiabilidad y validez.

#### \* Confiabilidad

La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios, o como afirman McDaniel y Gates, "es la capacidad del mismo instrumento para producir resultados congruentes cuando se aplica por segunda vez en condiciones tan parecidas como sea posible". Es decir, el instrumento arroja medidas congruentes de una medición a la siguiente.

De acuerdo con los mencionados autores, la pregunta clave para determinar la confiabilidad de un instrumento de medición es: si se miden fenómenos o eventos una y otra vez con el mismo instrumento de medición, ¿se obtienen los mismos resultados u otros muy similares? Si la respuesta es afirmativa, se dice que el instrumento es confiable.

#### \* Validez

Un instrumento de medición es válido cuando mide aquello a lo que está destinado, o como afirman Anastasi y Urbina, la validez "tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuán bien lo hace". La validez indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos; ejemplo: un instrumento válido para medir la actitud de los clientes frente a la calidad del servicio de una empresa debe medir la actitud y no el conocimiento del cliente respecto a la calidad del servicio.

La validez puede examinarse desde diferentes perspectivas: validez real, validez de contenido, validez de criterio y validez de constructo.

\* **Validez general.** Hace relación al juicio que se hace respecto del grado en que el instrumento de medición mide lo que debe medir. Este juicio consiste en tener una idea clara de la variable que desea medirse y evaluar si las preguntas o artículos del instrumento la miden.

\* **Validez del contenido.** Se refiere al juicio sobre el grado en que el instrumento representa la variable objeto de medición, es decir, el grado en que representa el universo de la variable objeto de estudio.

Ejemplo: una encuesta sobre las facilidades de los hipermercados XIM y acerca de sus instalaciones no será la más adecuada para investigar la calidad del servicio. La validez de este instrumento es muy baja, dado que no se pregunta por aspectos como calidad de los alimentos, limpieza en las áreas del almacén y baños, rapidez y cortesía en el servicio, que son componentes importantes de la calidad de un negocio de este tipo.

\* **Validez relacionada con el criterio.** Se refiere al juicio que se hace al instrumento en cuanto a la capacidad del mismo para predecir la variable objeto de la medición. Por ejemplo, una prueba para determinar la capacidad administrativa de algunos ejecutivos puede validarse comparando sus resultados con el futuro desempeño de los ejecutivos medidos.

\* **Validez relacionada con el constructo.** El instrumento es juzgado respecto al grado en que una medición se relaciona consistentemente con otras mediciones sobre conceptos que están midiéndose. Por ejemplo, un investigador desea evaluar la validez de constructo de una medición particular, como una escala de motivación intrínseca. Se ha encontrado que otros investigadores sostienen que el nivel de motivación intrínseca está relacionado positivamente con el grado de persistencia en el desarrollo de una tarea. El investigador administra el cuestionario de medición de la motivación intrínseca a un grupo de trabajadores, determina su persistencia adicional en el trabajo, y correlaciona los resultados de estas dos mediciones. Si la correlación es positiva, se aporta evidencia para la validez del instrumento de medición.

### 8.1.2. Factores que afectan la confiabilidad y la validez de los instrumentos de medición

\* **La imprevisión.** Consiste en creer que un instrumento de medición es un cuestionario que resulta de elaborar varias preguntas sin mucha dedicación ni revisión.