

## Gestión de la calidad a través de la plataforma MEMPAS

### Management of the Quality Across the Plataform MEMPAS

Antonio Hernández Mendo, Verónica Morales Sánchez y Sergio Luis González Ruiz

*Universidad de Málaga*

**Resumen:** Las plataformas para evaluación e investigación se están convirtiendo en herramientas que facilitan dichas tareas con costes reducidos y muestras amplias. En este trabajo se presenta, parcialmente, la plataforma MenPas para evaluación psicosocial on-line. Se presentan los datos relativos a la fiabilidad del área de CALIDAD/ORGANIZACIONAL. El Alpha de Cronbach estimado oscila entre 0.838 y 0.961. Estos resultados avalan la propuesta metodológica de utilización de la plataforma MenPas como herramienta fiable que permiten reducir la deseabilidad social.

**Palabras Clave:** Metodología selectiva, calidad, internet.

**Abstract:** The evaluation and research platforms are becoming tools that facilitate these tasks with reduced costs and large samples. In this paper, partly MenPas platform for psychosocial assessment online. We present data on the reliability of the area of Quality / Organizational. The estimated Cronbach's Alpha ranges between 0,838 and 0,961. These results support the proposed methodology for using the platform MenPas as a reliable tool that can reduce social desirability.

**Keywords:** selective methodology, quality, internet.

#### Introducción

La informática e Internet han supuesto una revolución técnica y conceptual en todas las áreas de conocimiento y especialmente en la Psicología. Autores interesados en la innovación y la tecnología, acertaron a vislumbrar parte de la trayectoria (Romero Medina, 1995; Hernández Mendo y Ramos Pollán, 1996; Holmes, 1998; Haag et al., 1999; King & Moreggi, 1998; Panzarella, Wasserman, Barnet & Witte, 1999; Shapiro & Schulman, 1996; Stein, 1997) pero el calado del horizonte oteado tenía más alcance del previsto. Las páginas webs, chat, listas de distribución, etc; han sido solo la punta de lanza de innumerables acontecimientos. Junto a estas acciones han surgido otras iniciativas de marcado carácter informativo y profesional. Todo esto ha incrementado el número de centros de investigación que utilizan Internet, no solo como vehículo de conocimiento y de investigación, también como mecanismo de movilización interdisciplinar que aspira a una sociedad mejor (Hunsinger, Klastруп & Allen, 2011). Junto a estos centros se han promovido, desde distintas instituciones, la aparición de plataformas que utilizando distintas metodologías de investigación (selectiva o experimental), proporcionan “una diáspora a los actuales procesos de formación que caracterizan a las comunidades en línea” y que tienen como objetivo la enseñanza, o, bien, generan una nueva manera “de penetración en los asuntos humanos” enseñando, creando y controlando experimentos on-line y “compartiendo los resultados y las experiencias”, “otra forma de contar la misma historias sobre personas, lugares y acontecimientos que los humanistas y científicos sociales han dicho durante años, décadas, siglos” (Jones, 2011, pp.XV-XVIII).

La investigación en Internet se caracteriza por el acceso a

enormes muestras, que contienen individuos de todas las edades, clases sociales y de diverso origen geográfico. Un estudio relativamente reciente realizado a través de Internet llegó a reunir una muestra total de más de 300.000 participantes (Gosling, Vazire, Srivastava, & John, 2004). En cuanto a las garantías metodológicas de la investigación en Internet, hay que destacar que existen datos fiables sobre la validez de estas investigaciones. Muchos autores han realizado estudios para comprobar que los resultados de los estudios realizados por Internet arrojan resultados similares a los estudios tradicionales de laboratorio. Se ha puesto a prueba la validez de los experimentos online en áreas tan dispares como el razonamiento probabilístico (Birnbaum, 1999; Birnbaum & Wakcher, 2002), la solución de problemas (Dandurand, Schultz, & Onishi, 2008), el razonamiento causal (Steyvers, Tenenbaum, Wagenmakers, & Blum, 2003), la imaginación visual (McGraw, Tew, & Williams, 2000), o la investigación sobre personalidad (Buchanan & Smith, 1999).

El objetivo de este trabajo es presentar, parcialmente la fiabilidad de una parte de la plataforma MenPas ([www.menpas.com](http://www.menpas.com)). Actualmente está compuesta de 16 áreas de trabajo y más de 70 tareas y cuestionarios que tienen como objetivo evaluar desde la atención pasando por los estados de ánimo, liderazgo, socialización o motivación. Aquí se presentan los datos relativos al área de CALIDAD/ORGANIZACIONAL relativos a la fiabilidad de 5 de los seis cuestionarios implementados en esta área.

## Método

### Participantes

Se encuestaron a 1115 usuarios de la plataforma MenPas (*www.menpas.com*), de los cuales 225 contestaron el Inventario de Calidad de formación (Hernández Mendo, Espinet y Adrián, 1999), 176 contestaron el Cuestionario para la va-

loración de actividades de ocio y tiempo libre (CUVACOT - Hernández Mendo, 2001a), 151 el Inventario para evaluar la Calidad de los Programas de Actividad Física (ICPAF - Hernández Mendo, 2001b), 467 el cuestionario SERVQUAL (Morales Sánchez, Hernández Mendo y Blanco, 2009) y 96 Contestaron el cuestionario QVOLSPORT - García González, Morales Sánchez, Hernández Mendo y Chica Merino, 2011).

**Tabla 1.** Resultados Inventario de Calidad

	n	Escala	Media	Varianza	Sx	Alpha Cronbach
INVENTARIO DE CALIDAD	225	E1	4,19	0,29	0,53	0,853
		E2	4,12	0,51	0,71	0,838
		E3	3,99	0,65	0,80	0,869

### Material

El material utilizado ha sido la plataforma de Evaluación Psicosocial on-line MenPas (*www.menpas.com*), los respectivos cuestionarios señalados anteriormente y el paquete estadístico PASW v.18.

### Resultados

Se realiza un análisis descriptivo por escala y cuestionario así como un análisis del Alpha de Cronbach. Los resultados se recogen en las tablas 1 a 5. En la Tabla 1 se recogen los re-

sultados del Inventario de Calidad (n=225), la media de las escalas oscila entre 3,99 y 4,19, la varianza entre 0,29 y 0,65, la desviación típica entre 0,53 y 0,80. El Alpha de Cronbach entre 0,838 y 0,869.

En la Tabla 2 se muestran los resultados del cuestionario CUVACOT (n=176), con una media entre 3,51, varianza entre 0,10 y 0,22. La desviación típica está entre 0,32 y 0,46. El Alpha de Cronbach está entre 0,83 y 0,91.

En la Tabla 3 aparecen los datos del ICPAF (n=151). La media se sitúa entre 3,86 y 4,13; la varianza entre 0,27 y 0,50; la desviación típica entre 0,52 y 0,71. Los valores del Alpha de Cronbach están entre 0,87 y 0,93.

**Tabla 2.** Resultados CUVACOT

	n	Escala	Media	Varianza	Sx	Alpha Cronbach
CUVACOT	176	E1	3,77	0,22	0,46	0,913
		E2	3,35	0,21	0,46	0,867
		E3	3,51	0,16	0,41	0,838
		E4	3,61	0,18	0,43	0,893
		E5	3,64	0,10	0,32	0,848

**Tabla 3.** Resultados ICPAF

	N	Escala	Media	Varianza	Sx	Alpha Cronbach
ICPAF	151	E1	4,13	0,36	0,59	0,932
		E2	3,68	0,27	0,52	0,877
		E3	4,00	0,50	0,71	0,909
		E4	3,86	0,43	0,66	0,918

En la tabla 4 están recogidos los resultados del cuestionario SERVQUAL (n=467). Las medias son 4,92 y 5,07. Las varianzas 1,17 y 1,31 y las desviaciones típicas 1,08 y 1,14. El alfa 0,96.

En la tabla 5 quedan recogidos los resultados del cuestionario QVOLSPORT (n=96). Las medias están situadas entre 31,57 y 19,08, las varianzas entre 17,77 y 9,99 y las desviaciones típicas entre 4,3 y 3,1. El alfa de Cronbach está entre 0,574 y 0,874,

Tabla 4. Resultados SERVQUAL.

	N	Escala	Media	Varianza	Sx	Alpha Cronbach
Modelo SERVQUAL:	467	E1	4,92	1,31	1,14	0,961
		E2	5,07	1,17	1,08	0.960

Tabla 5. Resultados QvolSport

	N	Escala	Media	Varianza	Sx	Alpha Cronbach
QvolSport V.3.0	96	1	23,094	13,573	3,684	,625
		2	31,573	19,219	4,384	,794
		3	22,969	9,998	3,162	,574
		4	21,542	12,484	3,533	,750
		5	19,083	16,714	4,088	,751
		6	31,562	17,778	4,216	,874

## Conclusiones

Los resultados encontrados avalan la propuesta metodológica de uso de la plataforma MenPas ([www.menpas.com](http://www.menpas.com)) como herramienta de evaluación psicosocial on-line en el área de la gestión de la calidad, pues presenta unos datos óptimos en el Alpha de Cronbach (entre 0.838 y 0.961). Resultados inferiores presenta el QvolSport, recientemente incorporado y con una muestra reducida. Estos datos son superiores a los estudios iniciales de dichos cuestionarios (Hernández Mendo, Espinet y Adrián, 1999; Hernández Mendo, 2001a; 2001b; Morales Sánchez, Hernández Mendo y Blanco, 2009; García González, Morales Sánchez, Hernández Mendo y Chica Merino, 2011) lo que permite hipotetizar que el uso de la plataforma permitiría reducir la deseabilidad social debido a la falta de interacción con el investigador. Evidentemente esta hipótesis necesita ser contrastada por otros medios.

Consideramos además que el uso de plataformas tanto para la gestión como para la investigación suponen una valiosa herramienta que optimiza los recursos materiales -debido

a los bajos costes de investigación en papel o fotocopias- y de tiempo –el investigador no tiene que estar presente en el momento de la recogida de datos, es el usuario o el participante el que elige el momento. Además facilita el acceso a grandes muestras como así lo avala el trabajo de Gosling, Vazire, Srivastava, & John (2004).

Sin embargo, es importante señalar que la utilización de plataformas on-line para la realización de investigación tiene problemas que deben ser considerados cuando se interpretan sus resultados, especialmente el relativo al control de variables. Es imposible conocer las condiciones de realización del cuestionario o del experimento para cada participante. No obstante, a pesar de sus limitaciones, cuestionarios y experimentos pueden resultar interesantes si se complementan con los estudios tradicionales de lápiz y papel o de laboratorio. Incluso si el cuestionario o el experimento se realizan únicamente en Internet, sus resultados pueden sugerir nuevas hipótesis que posteriormente podrían ponerse a prueba en el laboratorio o con metodología cuasi-experimental.

## Referencias bibliográficas

- Birnbaum, M. H. (1999). Testing critical properties of decision making on the Internet. *Psychological Science*, 10, 399-407.
- Birnbaum, M. H., & Wakcher, S. V. (2002). Web-based experiments controlled by JavaScript: An example from probability learning. *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, 34, 189-199.
- Buchanan, T., & Smith, J. L. (1999). Using the Internet for psychological research: Personality testing on the World Wide Web. *British Journal of Psychology*, 90, 125-144.
- Dandurand, F., Shultz, T. R., & Onishi, K. H. (2008). Comparing online and lab methods in a problem-solving experiment. *Behavior Research Methods*, 40, 428-434.
- García González, R., Morales Sánchez, V., Hernández Mendo, A. y Chica Merino, E. (2011). Una herramienta para evaluar la Calidad y la permanencia en el Voluntariado deportivo. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 11(2, suple),171-178.
- Gosling, S. D., Vazire, S., Srivastava, S., & John, O. P. (2004). Should we trust web-based studies? A comparative analysis of six preconceptions. *American Psychologist*, 59, 93-104.
- Haag, M., Maylein, L., Leven, F. J., Tonshoff, B. & Haux, R. (1999). Web-based training: a new paradigm in computer-assisted instruction in medicine. *International Journal of Medical Information*, 53, 79-90.
- Hernández Mendo, A. (2001a). Cuestionario para valoración de actividades de ocio y tiempo libre. *Anuario de Psicología*, 32(3), 67-80.
- Hernández Mendo, A. (2001b). Un cuestionario para evaluar la calidad

- en programas de actividad física. *Revista de Psicología del Deporte*, 10, 179-196.
- Hernández Mendo, A. y Ramos Pollán, R. (1996). *Introducción a la informática aplicada a la Psicología del Deporte. Herramientas informáticas de uso en las ciencias del deporte*. Madrid: Ra-Ma.
- Hernández Mendo, A., Espinet, A. y Adrián, J. A. (1999). Innovación a través de métodos tradicionales: las conferencias. En Manuel Cebrián de la Serna, *Desarrollo profesional y docencia universitaria. Proyecto de Innovación en la Universidad* (pp. 211-222). Málaga: IEEV y Servicio de Publicaciones e Intercambio de la Universidad de Málaga.
- Holmes, L. G. (1998). Delivering mental health services online: Current issues. *CyberPsychology and Behavior*, 1 (1), 19-24.
- Hunsinger, J., Klastrop, L. & Allen, M. (2011). *International Handbook of Internet Research*. New York: Springer.
- Jones, S. (2011). The New Media, the New Meanwhile, and the Same Old Stories. In Jeremy Hunsinger, Lisbeth Klastrop & Matthew Allen. *International Handbook of Internet Research*. New York: Springer.
- King, S. A. & Moreggi, D. (1998). Internet therapy and self help groups – the pros and cons. In J. Gackenbach (Ed.), *Psychology and the Internet: Intrapersonal, Interpersonal and Transpersonal Implications* (pp. 77-109). San Diego, CA: Academic Press.
- Lim, R. F. (1996). The Internet: Approaches for mental health clinicians in clinical settings training and research. *Psychiatric Services*, 47, 597-599.
- Matute, H., Vadillo, M. A., Vegas, S., & Blanco, F. (2007). Illusion of control in Internet users and college students. *CyberPsychology & Behavior*, 10, 176-181
- McGraw, K. O., Tew, M. D., & Williams, J. E. (2000). The integrity of web-delivered experiments: Can you trust the data? *Psychological Science*, 11, 502-506.
- Morales Sánchez, V., Hernández Mendo, A. y Blanco, A. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: adaptación del modelo Servqual. *Revista de Psicología del Deporte*, 18(2), 137-150.
- Panzarella, C., Wasserman, A. L., Barnet, B. E. & Witte, G. (1999). Internet adventures in doctoral education in clinical psychology. *The Behavior Therapist*, 22, 45-49.
- Reips, U. -D. (2002). Standards for Internet-based experimenting. *Experimental Psychology*, 49, 243-256.
- Romero Medina, A. (1995). La Psicología en INTERNET desde España. *Anales de Psicología*, 11(1), 105-116.
- Shapiro, D. E. & Schulman, C. E. (1996). Ethic and legal issues in e-mail therapy. *Ethics and Behavior*, 6, 107-124.
- Stein, D. J. (1997). Psychiatry on the Internet: Survey of an OCD mailing list. *Psychiatric Bulletin*, 21, 95-98.
- Steyvers, M., Tenenbaum, J. B., Wagenmakers, E. -J., & Blum, B. (2003). Inferring causal networks from observations and interventions. *Cognitive Science*, 27, 453-489.
- Vadillo, M. A. (2011). Laboratorios Virtuales de Psicología. <http://www.psicologiajoven.com/publicaciones8/Laboratorios%20virtuales%20de%20psicologia%20ESTE.pdf> [Consulta el 22 de abril de 2012].
- Vadillo, M. A., & Matute, H. (2007). Predictions and causal estimations are not supported by the same associative structure. *Quarterly Journal of Experimental Psychology*, 60, 433-447.
- Vadillo, M. A., Bárcena, R., & Matute, H. (2006). The internet as a research tool in the study of associative learning: An example from overshadowing. *Behavioural Processes*, 73, 36-40.