

La Sociedad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología Aplicada en coordinación con la Organización Iberoamericana de Ciencias hace constar que los siguientes artículos científicos han sido

ACEPTADOS

para su publicación en el número 6 de la Revista Iberoamericana de Divulgación y Cultura Científica –
ORAMA con ISSN 2708-7433, Reserva de Derechos 04-2018-02120530700-102



Nivel	Título	Institución	Autores	Asesor
Inicial	Juego de realidad virtual capítulo 4 libro mecánica del corazón	Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central	Samuel Alejandro Gonzáles Silva	Leonard Gonzalo Castellanos Londoño
Inicial	Filtro de Entrada para el Acceso Seguro a la Escuela	Zona de Inventores	Bruno Gael Hernández Díaz	Víctor Hugo Hernández Hernández
Junior	Susanito, robot autónomo medidor de temperatura corporal: Apoyo para reducir contagios en filas	Centro de Bachillerato Tecnológico Industrial y de Servicios No. 91	Uriel Arturo Gómez García	Blanca Elia Jiménez Guzmán
Junior	Rompecomic para la divulgación científica	Escuela de Nivel Medio Superior de Salvatierra	Camila Rivera Durán Allison Hannah Herrera Limón	Hilda Lucia Cisneros López
Junior	Las moléculas de Adriana	Escuela Preparatoria No. 15, SEMS, UdeG	Karen Ximena Canales García Daniela Alejandra Martínez Lomelí	María Esther Rodríguez Ramírez
Junior	Estrategias de divulgación de estrategias de ciberseguridad como parte fundamental de las habilidades digitales del siglo XXI	Instituto Tecnológico Superior de Coatzacoalcos	Yoselin Martínez Ramírez Citlali Astrid Sánchez Martínez	Karla Alejandra Jiménez Martínez
Sénior	Prototipo de traductor de las señas dactilológicas de la lengua de señas mexicana – TRADACT LSM	Centro de Enseñanza Técnica Industrial	Axel Balam Mancera Miramontes	José Luis Roa García de la Paz
Sénior	Validación de un dispositivo inteligente (MCE-APP) para evaluar condiciones ergonómicas industriales	Instituto Tecnológico Superior de Purísima del Rincón	Karen Yareth Flores Navarro / Guillermo García Rodríguez	Sergio Rodríguez Miranda
Sénior	El aprendizaje vivencial: Estrategia de enseñanza - aprendizaje para el desarrollo de competencias profesionales a través del desarrollo de aplicaciones web	Instituto Tecnológico Superior de Teziutlán	Guadalupe Robles Calderón / Marco Antonio Aguilar Cortés	
Sénior	Validez de contenido de un instrumento para medir la calidad en el servicio mediante juicio de expertos	Universidad Autónoma de Sinaloa	Jaime Josué Morales Morales María Estela Torres Jaquez	

La fecha de publicación se realizará en el mes de agosto de 2023 por medios digitales y en el sitio web www.iberociencias.org

Zapopan, Jalisco, México a 2 de agosto de 2023



Comité Editorial ORAMA





rama

Revista Iberoamericana de Divulgación y Cultura Científica



*Comunícate con
ciencia*



O R A M A

Número 6 - ORAMA - Revista Iberoamericana de Divulgación Científica - Septiembre 2023 - ISSN: 2708-7433



EDICIÓN N° 6



INFORMACIÓN LEGAL

DERECHOS DE AUTOR Y DERECHOS CONEXOS, AÑO 6, No. 6, septiembre 2023, es una Publicación Anual editada por la Sociedad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología Aplicada AC, calle Sierra de Pihuamo # 1594, Col. Las Águilas, Zapopan, Jalisco, México, CP 45080, Tel +52 33.3334.5654, www.solacyt.org, contacto@solacyt.org Editor responsable: Manuel Fernando Guzmán Muñoz. Reserva de derechos al uso exclusivo No. 04-2018-021210530700-102, otorgados por el Instituto Nacional del Derecho del Autor e ISSN: 2708-7433, otorgado por International Standard Serial Number. Responsable de la última actualización de este número, SOLACYT, Dr. Manuel Fernando Guzmán Muñoz, Calle Sierra de Pihuamo #1594, Col. Las Águilas, Zapopan, Jalisco, México, CP 45080, fecha de última modificación, 14 de septiembre de 2023.

01

EDITORIAL

Manuel Fernando Guzmán Muñoz

02

¡INTERNAUTAS EN PELIGRO!, SUSANITO EL ROBOT, UN FISIOTERAPEUTA Y PEDAGOGOS AL RESCATE.

Martha Lilia Ramírez de la Fuente.

03

NIVEL INICIAL

03. JUEGO DE REALIDAD VIRTUAL.

Samuel Alejandro González Silva.

07. FILTRO DE ENTRADA PARA EL ACCESO SEGURO A LA ESCUELA

Bruno Gael Hernández Díaz.

17

NIVEL JUNIOR

17. LAS MOLÉCULAS DE ADRIANA

Karen Ximena Canales García
Daniela Alejandra Martínez Lomelí

24. EL ROMPECABEZAS COMO ESTRATEGIA DIDÁCTICA PARA LA DIVULGACIÓN CIENTÍFICA

Camila Rivera Durán.

33. SUSANITO, ROBOT AUTÓNOMO MEDIDOR DE TEMPERATURA CORPORAL: APOYO PARA REDUCIR CONTAGIOS EN FILAS

Uriel Arturo Gómez García

40

NIVEL SENIOR

40. CIBERSEGURIDAD COMO PARTE FUNDAMENTAL DE LAS HABILIDADES DIGITALES DEL SIGLO XXI

Yoselin Martínez Ramírez
Citlali Astrid Sánchez Martínez

47. EL APRENDIZAJE VIVENCIAL: ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS PROFESIONALES A TRAVÉS DEL DESARROLLO DE APLICACIONES WEB

Guadalupe Robles Calderón
Marco Antonio Aguilar Cortés

52. VALIDEZ DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD EN EL SERVICIO MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

Jaime Josué Morales Morales
María Estela Torres Jaquez

59. VALIDACIÓN DE UN DISPOSITIVO INTELIGENTE (MCE-APP) PARA EVALUAR CONDICIONES ERGONÓMICAS INDUSTRIALES

Karen Yareth Flores Navarro
Sergio Rodríguez Miranda

64. PROTOTIPO DE TRADUCTOR DE LAS SEÑAS DACTILÓGICAS DE LA LENGUA DE SEÑAS MEXICANA – TRADACT LSM

Axel Balam Mancera Miramontes

VALIDEZ DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD EN EL SERVICIO MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

Jaime Josué Morales-Morales; María Estela Torres-Jaquez, Jesús René Morales-Morales, Nadia Aileen Valdez-Acosta.
Universidad Autónoma de Sinaloa.

RESUMEN

La validación del contenido de un instrumento metodológico científico debe ser validado y fiable desde una perspectiva teórica. La presente investigación estableció un criterio de validez mediante juicio de expertos sobre un instrumento que mide la calidad en el servicio. La evaluación de cada ítem que conforman las cinco dimensiones de esta variable fue valorada por un panel de siete expertos que evaluaron la empatía, comunicación del capital humano, conocimientos y habilidades del capital humano, infraestructura y seguridad del cliente. Los hallazgos permitieron eliminar aquellos ítems que no tuvieron un índice de validez de contenido propuesto por Lawshe (1975) modificado por Tristán-López (2008) de un 0.5823, por tanto, de un instrumento de 55 ítems se pudieron validar 41 para su aplicación. En conclusión, validar un instrumento novel permite aplicar rigor metodológico a la investigación en la fase de prueba piloto como en la investigación misma.

Palabras clave: juicio de expertos, validez de contenido, calidad en el servicio

1. INTRODUCCIÓN

La importancia de validar instrumentos metodológicos permite conocer desde una perspectiva teórica previa a la validación estadística, el comportamiento de un fenómeno en alguna unidad de análisis u objeto de estudio; no validar instrumentos en las investigaciones científicas suele denotar falta de rigor metodológico (López et al., 2019).

Uno de los aspectos a tomar en cuenta para paliar los riesgos de una investigación es la validez y fiabilidad del instrumento, cuyo rigor metodológico debe ser determinado con base en la teoría y experiencia de quien o quienes lo generan; el debate signado entre la validación cualitativa y cuantitativa recae en que el aspecto cualitativo mantiene raíces ontológicas y filosóficas diferentes a las cuantitativas (Lincoln y Guba, 1985; Streubert y Carpenter, 1995, citados en Castillo y Vásquez, 2003).

La importancia de la validación del contenido, en este caso, refleja en tanto el dominio de lo que se mide. En este caso las dimensiones de la variable calidad en el servicio, la función de la validez del contenido de un instrumento expresa entonces un significado intrínseco de su medición.

En tanto, uno de los métodos más usados para validar el contenido de un instrumento es el juicio de expertos que atiende dos aristas importantes, la capacidad y experiencia de todo el panel seleccionado y el conocimiento de lo que se va a evaluar (Urrutia et al., 2014).

Este artículo aborda la conceptualización y la función de una validez de contenido por juicio de expertos, asimismo, se establece una revisión teórica de la variable calidad en el servicio y dimensiones estudiadas en sus diferentes y más importantes modelos de medición, seguido de la metodología y criterio de validez elegido cuyos resultados permitieron determinar, por ejemplo, que en la dimensión "empatía" todos los ítems evaluados fueron validados por encima del valor determinado mediante el método Lawshe (1975) modificado por (Tristán-López, 2008).

2. DESARROLLO

2.1 EL JUICIO DE EXPERTOS

El proceso de validación de instrumentos de investigación en las ciencias administrativas necesariamente debe disponer de escalas de medición que nace de un supuesto subjetivo subyacente de un objetivo en particular, tanto las variables como sus dimensiones juntos en concordancia ofrecen entonces un resultado de investigación esperado.

El juicio por expertos como procedimiento de validación instrumental metodológica se caracteriza según (Abad et al., 2011) por contar con un número de expertos que evalúan los diferentes ítems del instrumento en función de su relevancia, mediante una escala tipo Likert; por otro lado, la validez de contenido se realiza con el objeto de determinar el grado que el instrumento refleja el dominio específico de sus variables (González et al., 2019).

Primeramente, se debe determinar las características del experto, quien funge como evaluador de los ítems del instrumento, ya que en la elección del panel de expertos existe un riesgo de dirigir la valoración de los ítems, provocando un incremento artificial de las tasas de utilidad y relevancia de los mismos y alterando así la información real acerca del instrumento (Pedrosa et al., 2013).

La participación del juez es fundamental para eliminar aspectos irrelevantes, incorporar aquellos necesarios y modificar lo que se requiera (Robles y Rojas, 2015). Por otro lado, aunque no se encuentren acuerdos unánimes, se pueden identificar también las debilidades y fortalezas del instrumento (Galicia et al., 2017); dicha estrategia de validación evidentemente equilibra el grado de concordancia de los expertos por cada ítem o indicador de las variables (Bruna et al., 2019).

No obstante, la participación de los jueces es ciertamente importante, se han identificado falencias en el número de estos para la aplicación del procedimiento de revisión de ítems de los instrumentos, (Malla y Zabala, 1978; Witkin y Altschuld, 1995 y Landeta, 2002, citados en Cabero-Almenara et al., 2021).

Actualmente existe una hegemonía de metodologías diferentes al juicio de expertos sobre el contenido de un instrumento, considerándose el análisis factorial estadístico de componentes rotados así como las ecuaciones estructurales como aquellas mayormente utilizadas para validación; sin embargo, el procedimiento mediante el cual se revisa la lógica o analiza cuan representativos y relevantes son los contenidos de la prueba para interpretar los puntajes del *test*, se denomina validez basada en el contenido acorde a Standards for educational and psychological testing (2014). De esta manera, analizar y revisar la relevancia del contenido de cada ítem del instrumento, puede evitar obtener información teórica errónea (Haynes et al., 1995 citados en Ventura-León, 2022), en consecuencia, un instrumento de medición metodológica de contenido debe recaer en una argumentación teórica que sustente un ítem y no solo en modelos estadísticos factoriales (Bonifay et al., 2016).

2.2 CALIDAD EN EL SERVICIO

La variable de calidad en el servicio es un componente primordial de la satisfacción del cliente (Alnawas y Hemsley-Brown, 2019); esta misma variable se ha venido construyendo con diferentes dimensiones e indicadores, tal es el caso de (Parasuraman et al., 1988) quienes determinaron que la calidad en el

servicio se basa en 22 ítems con las dimensiones siguientes: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, al que se le denominó modelo Servqual.

Mientras tanto, surgían modelos para medir la calidad en el servicio que pretendían minimizar el aporte del modelo Servqual de (Parasuraman et al., 1988, 1994), como el modelo de Knutson et al. (1990) quien integró cuatro ítems al modelo Servqual por ejemplo “menús saludables” en la dimensión empatía; y a este le denominó modelo Lodgserv. Luego, (Taylor y Cronin, 1994) crearon un modelo denominado Servperf, el cual adecuó las mismas dimensiones que el modelo Servqual, sin embargo, eliminó ítems que medían únicamente las expectativas de los clientes, enfocándose solo las percepciones de los mismos.

(Falces et al., 1999) creó el modelo Hotelqual, que vino a modificar las dimensiones sobre la calidad en el servicio, este evalúa al personal, las instalaciones y su funcionamiento y la organización del servicio; finalmente (Wu y Ko, 2013) crearon un modelo que permite la medición de la calidad en los sistemas de alojamiento y la hotelería, este es multidimensional y mide el ambiente del entorno, calidad de la interacción y la calidad del resultado, la valencia y el tiempo de espera.

Una de las similitudes de estos modelos de medición es que la valoración de los ítems, están basados en cálculos estadísticos, sin embargo, resulta necesario realizar evaluaciones semánticas con expertos sobre las variables a investigar.

De igual modo, dimensiones sobre calidad en el servicio han sido medidas gracias a los contextos ambientales y organizacionales, tal es el caso de la dimensión empatía que según (Coronel et al., 2019; Ibarra-Morales et al., 2020) se vincula con la atención personalizada, la cual se basa en atender y escuchar necesidades de los clientes con el propósito de proporcionar un servicio de calidad.

Asimismo, la comunicación del capital humano ha sido retomada como una dimensión de la variable calidad en el servicio, (Luthans et al., 2004 citados en Huang et al., 2020) el capital humano se considera una forma de activo y recurso que una organización puede utilizar para invertir y obtener los rendimientos esperados en la transacción organización-cliente.

De la misma forma, los conocimientos de las personas que llevan a cabo el proceso del servicio son fundamentales para lograr la experiencia positiva en los clientes. En el sector hotelero, el capital humano no solo debe conocer los atributos del servicio, sino adecuar estos atributos a las necesidades de los clientes con su

habilidad y conocimiento previo (Úbeda-García et al., 2018).

Igualmente, la dimensión de infraestructura es un atributo de la calidad en el servicio que tiene relevancia particular con la competitividad en este giro empresarial, un avanzado estado de *confort* ofrecido por los hoteles permite condiciones favorables recreativas en los clientes (Gudkov y Dedkova, 2020).

Para concluir, la seguridad del cliente es una dimensión que ha tomado valía, ya que desde el inicio de la pandemia del Sars-Cov-2, los clientes consideran más que nunca su seguridad (Kim et al., 2021), sin dejar de lado su protección y hacia sus pertenencias.

3. METODOLOGÍA

El presente trabajo se categoriza como un enfoque metodológico mixto no experimental de tipo descriptivo. El proceso de selección de los expertos tuvo como requisitos el ser doctor (a) en las ciencias económico-administrativas, con experiencia en la investigación en gestión y competitividad organizacional. La muestra fue de siete expertos que evaluaron cada *ítem* en una escala Likert de tres categorías, 1.- Esencial, 2.- Útil pero no fundamental e 3.- Irrelevante. El uso de la escala Likert de tres puntos es un criterio metodológico que utiliza Tristán-López (2008), si bien el experto o panelista que interviene en el proceso de validación de contenido podrá determinar a su juicio y grado de experiencia qué punto elegir como respuesta, no determina la sensibilidad de la prueba, ya que según (Bisquerra y Pérez-Escoda, 2015) el medir contenidos con escala de cinco y siete puntos puede disminuir la fiabilidad del contenido, por otro lado, (Muñiz et al., 2005) difieren y sostienen que si se puede aumentar la fiabilidad del instrumento de medición, en consecuencia, los criterios utilizados para la validación del contenido en escala Likert se ve afectada en su reducción de elementos o *ítems* en una primera instancia; solo hasta la aplicación del instrumento en su prueba piloto como segunda instancia, determina su validez estadística, a este proceso de decisión con criterios de iteratividad es a lo que se enfrenta la y el investigador para validar contenido. La recolección de datos mediante el cuestionario hacia los expertos se recogió vía correo electrónico. El análisis de las respuestas obtenidas después de la valoración del panel de expertos se realizó en la herramienta Excel 2019.

3.1 OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN

El estudio de validación tuvo como objetivo determinar los principales *ítems* de las dimensiones de la variable

calidad en el servicio, así como identificar las áreas de oportunidad semántica de cada uno de los *ítems* evaluados para su reconstrucción futura y aplicación en un objeto de estudio.

3.2 CRITERIO DE VALIDEZ

Se procedió a validar el contenido del instrumento metodológico en relación a las dimensiones de la calidad en el servicio; se utilizó el modelo Lawshe (1975) modificado por Tristán-López (2008) en el cual la razón de validez del contenido debe ser igual o superior a 0.5823, véase la fórmula 1.

$$CVI = \frac{\sum_{i=1}^m CVRi}{M}$$

CVRi= Razón de validez de contenido de los ítems aceptables de acuerdo con el criterio de Lawshe.

M= Total de ítems aceptables en la prueba.

4. RESULTADOS

Para la dimensión empatía de la variable calidad en el servicio, que se presenta en la tabla 1 se observa que a juicio de los expertos ningún *ítem* mostró un nivel bajo en el índice de validez y solo dos *ítems* presentaron un valor de 1.

Tabla 1

Dimensión empatía

Ítem	CVR	CVR'
E13	1.000	1.0000
E14	0.714	0.8571
E15	0.714	0.8571
E16	0.429	0.7143
E17	0.714	0.8571
E18	1.000	1.0000

Nota: Elaboración propia

Por lo que respecta a la dimensión comunicación del personal y del hotel de la variable calidad en el servicio, (véase tabla 2) se muestra que los *ítems* CPYH-25 y 26 resultaron con una evaluación por debajo del índice conferido por (Tristán-López, 2008).

Tabla 2

Dimensión comunicación

Ítem	CVR	CVR'
CPYH19	0.714	0.8571
CPYH20	1.000	1.0000
CPYH21	0.714	0.8571
CPYH22	0.429	0.7143
CPYH23	0.429	0.7143

CPYH24	0.714	0.8571
CPYH25	-0.143	0.4286
CPYH26	0.143	0.5714

Nota: Elaboración propia

Por otro lado, la dimensión conocimientos y habilidades de la variable calidad en el servicio, (véase tabla 3) mantuvo en la evaluación por los expertos, una ponderación muy alta en la cual tres ítems mostraron un valor de 1.

Tabla 3

Dimensión conocimientos y habilidades

Ítem	CVR	CVR'
CYH27	1.000	1.0000
CYH28	1.000	1.0000
CYH29	0.714	0.8571
CYH30	1.000	1.0000
CYH31	0.714	0.8571

Nota: Elaboración propia

De la misma forma, la dimensión infraestructura del hotel de la variable calidad en el servicio, (véase tabla 4), la cual es la dimensión con mayor número de ítems, solo dos estuvieron por debajo del índice requerido para su validez y cinco con un valor a 1.

Tabla 4

Dimensión infraestructura

Ítem	CVR	CVR'
IH32	1.000	1.0000
IH33	1.000	1.0000
IH34	1.000	1.0000
IH35	1.000	1.0000
IH36	0.429	0.7143
IH37	0.429	0.7143
IH38	0.714	0.8571
IH39	0.429	0.7143
IH40	0.714	0.8571
IH41	0.714	0.8571
IH42	0.714	0.8571
IH43	-0.143	0.4286
IH44	0.429	0.7143
IH45	0.714	0.8571
IH46	0.143	0.5714
IH47	0.714	0.8571
IH48	0.714	0.8571
IH49	1.000	1.0000

Nota: Elaboración propia

En última instancia, la dimensión seguridad del cliente de la variable calidad en el servicio, (véase tabla 5) obtuvo una valoración positiva por parte de los jueces, en la cual solo un ítem quedó por debajo del límite mínimo de validez.

Tabla 5

Dimensión seguridad del cliente

Ítem	CVR	CVR'
SC50	1.000	1.0000
SC51	1.000	1.0000
SC52	0.714	0.8571
SC53	0.714	0.8571
SC54	0.714	0.8571
SC55	0.714	0.8571
SC56	1.000	1.0000
SC57	1.000	1.0000
SC58	0.143	0.5714

Nota: Elaboración propia

5. CONCLUSIONES

El ejercicio de validar instrumentos metodológicos en las ciencias administrativas no es común, las validaciones existentes redundan más en el aspecto cuantitativo lo que deja la demostración teórica en un nivel de subjetividad.

El objetivo de esta investigación permitió, a juicio de expertos, determinar los ítems que en su aspecto teórico se acercan más a las subyacentes dimensiones de la variable calidad en el servicio, empero, la evaluación de cada uno de los elementos más su validez se determina de acuerdo a los objetivos propios de las investigaciones y la decisión de los investigadores en eliminar o acceder a la aplicación de estos ítems en el instrumento metodológico futuro.

En esta parte de la investigación se logró entonces una visión y enfoque apropiada a la variable en cuestión con sus dimensiones desde la perspectiva teórica y de los expertos. La pertinencia de evaluar el contenido de un instrumento novel es sumamente importante debido que el mismo quehacer investigativo obliga a las y los investigadores a generar una gama de procedimientos metodológicos con el propósito de abonar a la ciencia.

La evaluación de los expertos se realizó a un instrumento que en primera instancia constaba de 55 ítems, una vez aplicado el método Lawshe (1975) modificado por Tristán-López (2008) se procedió a eliminar aquellos con índice menor al establecido en 0.5823, por lo tanto, el número de ítems finales para su aplicación fue de 41 distribuidos en las cinco dimensiones de la variable calidad en el servicio.

Resulta pertinente realizar validaciones de contenido una vez que se generen instrumentos metodológicos basados en la teoría, con el propósito de identificar la viabilidad y fiabilidad del instrumento previo a un pilotaje o aplicación científica en un objeto de estudio o unidad de análisis.

6. REFERENCIAS

- Abad, F. J., Olea, D. J., Ponsoda, G. V., & García, G. C. (2011). *Medición en ciencias sociales y de la salud*. Madrid: Síntesis. Obtenido de <https://www.sintesis.com/metodologia-de-las-ciencias-del-comportamiento-y-de-la-salud-22/medicion-en-ciencias-sociales-y-de-la-salud-libro-1572.html>
- Alnawas, I., & Hemsley-Brown, J. (2019). Examining the key dimensions of customer experience quality in the hotel industry. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28(7), 833-861. <https://doi.org/10.1080/19368623.2019.1568339>
- Bisquerra, R., & Pérez-Escoda, N. (2015). ¿Pueden las escalas Likert aumentar en sensibilidad? *REIRE, Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 8(2), 129-147. <https://doi.org/10.1344/reire2015.8.2828>
- Bonifay, W., Lane, S. P., & Reise, S. P. (2016). Three concerns with applying a bifactor model as structure of psychopathology. *Clinical Psychological Science*, 1(5), 184-186. <https://doi.org/10.1177/2167702616657069>
- Bruna, C. E., Villarroel, V. A., Bruna, D. V., & Martínez, J. A. (2019). Experiencia de diseño y uso de una rúbrica para evaluar informes de laboratorio en formato publicación científica. *Formación Universitaria*, 12(2), 17-28. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062019000200017>
- Cabero-Almenara, J., Barroso-Osuna, J., Rodríguez-Palacios, A., & Llorente-Cejudo, C. (2021). Evaluación de t-MOOC universitario sobre competencias digitales docentes mediante juicio de expertos según el Marco DigCompEdu. *Revista de Educación a Distancia*, 21(66), 1-30. <https://doi.org/10.6018/red.476891>
- Castillo, E., & Vásquez, M. L. (2003). El rigor metodológico en la investigación cualitativa. *Colombia Médica*, 34(3), 164-167. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/283/28334309.pdf>
- Coronel, S. J., Basantes, Á. R., & Vinuesa, J. A. (2019). Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos Ecuador. *Espacios*, 40(7), 9-18. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p09.pdf>
- Falces, D. C., Sierra, B., Becerra, A., & Briñol, P. (1999). Hotelqual: una escala para medir la calidad percibida en servicios de alojamiento. *Estudios Turísticos*(139), 95-110. Obtenido de https://turismo.janium.net/janium/Objetos/REVISTA_S_ESTUDIOS_TURISTICOS/105186.pdf
- Galicia, A. L., Balderrama, T. J., & Navarro, R. E. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apertura*, 9(2), 42-53. <https://dx.doi.org/10.32870/Ap.v9n2.993>
- González, R. V., López, T. V., & Meraz, R. L. (2019). Competitividad turística, análisis de validez y factorial de un instrumento, caso San Felipe, Baja California. *Economía, Sociedad y Territorio*, 19(61), 305-338. <https://doi.org/10.22136/est20191344>
- Gudkov, A., & Dedkova, E. (2020). Development and financial support of tourism exports in the digital economy. *Journal of Digital Science*, 2(1), 54-56. https://doi.org/10.33847/2686-8296.2.1_5
- Haynes, S. N., Richard, D., & Kubany, E. S. (1995). Content validity in psychological assessment: A functional approach to concepts and methods. *Psychological Assessment*, 7(3), 238-247. <https://doi.org/10.1037/1040-3590.7.3.238>
- Huang, S., Yu, Z., Shao, Y., Yu, M., & Li, Z. (2020). Relative effects of human capital, social capital and psychological capital on hotel employees' job performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(2), 490-512. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-07-2020-0650>
- Ibarra-Morales, L. E., Woolfolk-Gallego, L. E., Meza-López, B. I., & Gelain-Rodríguez, E. T. (2020). Evaluación de la calidad en el servicio: una aplicación práctica en un establecimiento de café. *Revista CEA*, 6(11), 89-107. <https://doi.org/10.22430/24223182.1430>
- Kim, J. J., Montes, A. A., & Han, H. (2021). The role of expected benefits towards smart hotels in Shaping Customer Behavior: Comparison by age and gender. *Sustainability*, 13(4), 1-14. <https://doi.org/10.3390/su13041698>
- Knutson, B., Stevens, P., Wullaert, C., Patton, M., & Yokoyama, F. (1990). LODGSERV: a service quality index for the lodging industry. *Hospitality Research Journal*, 14(2), 277-284. <https://doi.org/10.1177/109634809001400230>
- Landeta, J. (2002). *El método Delphi: una técnica de previsión del futuro*. Barcelona: Ariel.
- Lawshe, C. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel Psychology*, 28(4), 563-575. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1975.tb01393.x>

- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills: Sage Publications.
- López, F. R., Avello, M. R., Palmero, U. D., Sánchez, G. S., & Quintana, Á. M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2), 441-450. Obtenido de <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390>
- Luthans, F., Luthans, K., & Luthans, B. (2004). Positive psychological capital: Beyond human and social capital. *Business Horizons*, 47(1), 45-50. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2003.11.007>
- Malla, F., & Zabala, I. (1978). La previsión de futuro en la empresa (III): el método Delphi. *Estudios Emepresariales*, 39, 13-24.
- Muñoz, J., García-Cueto, E., & Lozano, L. M. (2005). Item format and the psychometric properties of the Eysenck Personality Questionnaire. *Personality and Individual Differences*, 38(1), 61-69. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2004.03.021>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1). Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Pedrosa, I., Suárez, Á. J., & García, C. E. (2013). Evidencias sobre la validez de contenido: Avances teóricos y métodos para su estimación. *Acción Psicológica*, 10(2), 3-20. <https://doi.org/10.5944/ap.10.2.11820>
- Robles, G. P., & Rojas, M. d. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada*(18). Obtenido de https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf
- Standards for educational and psychological testing. (2014). *American Educational Research Association, American Psychological Association and National Council on Measurement in Education*. Washington: American Educational Research Association.
- Streubert, H. J., & Carpenter, D. R. (1995). *Qualitative research in nursing Advancing the Humanistic Imperative* (Quinta ed.). Philadelphia: JB Lippincott Company.
- Taylor, S. A., & Cronin, J. P. (1994). An empirical Assessment of the Servperf Scale. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 2(4), 52-69. <https://doi.org/10.1080/10696679.1994.11501669>
- Tristán, L. A. (2008). Modificación al modelo de Lawshe para el dictamen cuantitativo de la validez de contenido de un instrumento objetivo. *Avances en Medición*, 6(1), 37-48. https://www.humanas.unal.edu.co/lab_psicometria/application/files/9716/0463/3548/VOL_6_Articulo4_Indice_de_validez_de_contenido_37-48.pdf
- Úbeda-García, M., Claver-Cortés, E., Marco-Lajara, B., García-Lillo, F., & Zaragoza-Sáez, C. (2018). Continuous innovation in the hotel industry: The development of organizational ambidexterity through human capital and organizational culture in Spanish hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(12), 3609-3631. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2017-0326>
- Urrutia, E. M., Araya, B. S., Nuñez, G. M., & Mayorga, C. M. (2014). Métodos óptimos para determinar validez de contenido. *Educación Médica Superior*, 28(3), 547-558. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v28n3/ems14314.pdf>
- Ventura-León, J. (2022). De regreso a la validez basada en el contenido. *adicciones*, 34(4), 323-325. <https://doi.org/10.20882/adicciones.1213>
- Witkin, B. R., & Altschuld, J. W. (1996). *Planning and Conducting Needs Assessments: A Practical Guide*. London: Sage Publications.
- Wu, H. C., & Ko, Y. J. (2013). Assessment of service quality in the hotel industry. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 14(3), 218-244. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2013.802557>

6.PERFIL

MC. Jaime Josué Morales-Morales doctorando en Administración Estratégica, Maestro en Administración Estratégica por la Universidad Autónoma de Sinaloa, ganador a la mejor tesis de maestría en el Trigésimo Tercer Premio Nacional de Tesis de Licenciatura y Posgrado, de la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración (ANFECA) Zona I Noroeste (2018), docente en la Facultad de Contaduría y Administración (FCA-UAS) y miembro del Sistema Sinaloense de Investigadores y Tecnólogos (SSIT).

Dra. María Estela Torres-Jaquez Doctora en Ciencias Administrativas, Maestra en Gestión y Política Pública, Licenciada en Economía por la Universidad Autónoma de Sinaloa. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores y Miembro Honorífico del Sistema Sinaloense de Investigadores y Tecnólogos. Profesora

de Tiempo Completo de la Universidad Autónoma de Sinaloa. Miembro del Cuerpo Académico “Gobierno y Políticas Públicas” y del Centro Internacional de Investigación e Innovación de la Economía Pública, Social y Cooperativa (CIRIEC). Estancias de investigación; participación en Congresos Nacionales e Internacionales; Dirección de Tesis de Licenciatura y Posgrado; Publicaciones de libros, artículos y capítulos de libros.

MC. Jesús René Morales-Morales Maestro en Ciencias por el Instituto de Administración Pública de Sinaloa (IAPSIN). Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Autónoma de Sinaloa. Profesor del Sistema de Universidad Abierta y a Distancia (SUAD) de la Facultad de Contaduría y Administración (FCA). Miembro del Colegio Nacional de Licenciados en Administración (CONLA). Autor de artículos.

Dra. Nadia Aileen Valdez-Acosta

Doctora en Estudios Fiscales y Maestra en Finanzas por la Universidad Autónoma de Sinaloa. Profesora e Investigadora de Tiempo Completo de la Facultad de Contaduría y Administración. Miembro del Cuerpo Académico UAS CA 275 “Gestión Estratégica”, Perfil PRODEP vigente y profesor certificado por la ANFECA. Actualmente Secretaria Académica FCA-UAS y Secretaria Técnica de la zona 1 Noroeste ANFECA. Dirección de tesis de maestría. Publicaciones en libros, artículos y capítulos de libro.