VALIDEZ DE CONTENIDO DE JUICIO POR EXPERTOS EN INSTRUMENTO PARA MEDIR LA INFLUENCIA DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL ESTRÉS ORGANIZACIONAL EN EMPRESAS DEL GIRO HOTELERO

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo realizar la validez de contenido de un instrumento de medición para medir factores psicosociales que influyen en el estrés organizacional en personal de empresas hoteleras en Nuevo León, México. Se describe el proceso de validación y la conformación de la evaluación en la que expertos evaluaron 53 ítems integrados por cuatro categorías: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia del ítem. Se concluye con la adecuación de los ítems del instrumento previamente validado, para contextualizarlo a los requerimientos de investigaciones futuras.

Palabras clave

Validez de contenido, juicio de expertos, instrumento de medición.

Introducción

El presente estudio se desarrolla como marco de investigación para determinar la influencia de factores psicosociales en el estrés organizacional en empleados de empresas del sector hotelero en Nuevo León, México. Posterior a la revisión de literatura para conceptualizar y operacionalizar las variables de estudio, se diseñó el instrumento de medición considerando estudios empíricos validados donde se aplicaron cuestionarios acordes a cada una de las variables del estudio.

Como estrategia metodológica en la parte correspondiente a la validez de contenido del instrumento de medición, se tomó en cuenta a cuatro expertos en la investigación del organizacional y a cuatro expertos en la unidad de análisis, los cuales fungieron como jueces al evaluar el instrumento en cuatro categorías: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia del ítem propuesto por Escobar & Cuervo (2008).

En la investigación aplicada a las ciencias sociales se hace indispensable realizar el proceso de validación de instrumentos con la finalidad de integrar escalas de medición para valorar los atributos subjetivos que integran los constructos y dimensiones, las cuales contienen elementos sociales, cognitivos y psicológicos, por lo cual es necesario contar con un instrumento válido y confiable que permitan medir la percepción del sujeto de estudio para probar las hipótesis planteadas en la investigación y lograr los objetivos planteados.

En el presente informe se describirá en primer lugar la importancia de la validez de contenido en la investigación cuantitativa, las variables de la investigación, la forma en cómo se determinó los ítems de acuerdo con cada variable y el procedimiento realizado con los expertos, así como los resultados de la evaluación por parte de los expertos para adecuar el instrumento que servirá para aplicarse en futuras investigaciones.

Cabe resaltar que debido los tiempos actuales del confinamiento y aprovechando el avance de las tecnologías de información y comunicación, la encuesta enviada a los expertos se realizó de forma virtual diseñada a la elección de un grupo par de expertos en la investigación, como en la unidad de análisis. Los que fungieron como evaluadores del instrumento fueron seleccionados por sus conocimientos y experiencia aplicados en su área profesional.

El proceso de validación del instrumento fue diseñado para mejorar la redacción del mismo, agregar o eliminar información del contenido de los ítems, eliminar conforme la evaluación y la opinión de los expertos. Se realizó el análisis estadístico de la V de Aiken y se adecuaron los ítems por las sugerencias y recomendaciones para ajustar el instrumento con la finalidad de mejorar la definición de los elementos a medir del instrumento.

Marco Teórico

En una perspectiva metodológica los constructos teóricos deben ser definidos conceptualmente para establecer su significado en términos abstractos y medibles, con el objetivo de construir elementos observables y empíricamente detectables para operacionalizar los constructos (Mendoza & Garza, 2009).

La operacionalización de los constructos o conceptos pueden ser medidos de manera precisa lo cual permite estar representado por diversos indicadores, de tal forma que el constructo estará delimitado por el contenido de los indicadores en común; los cuales deberán ser confiables y estar validados para alcanzar el rigor científico (Robles, 2018).

Para Urrutia, Barrios, Gutiérrez & Mayorga (2014) la validez de contenido pretende determinar si los ítems propuestos reflejan el dominio de contenido que se aspira a medir. Por lo cual es necesario revisar la calidad y la relevancia del instrumento; y el contenido debe ser representativo a través de una fuente válida, como lo es la literatura empírica, la población relevante o la opinión de expertos. Esto logra que el instrumento incluya la información que debe contener en su totalidad, asegurando la pertinencia del mismo.

Por parte de Hernández, Fernández & Baptista (2014) la validez de expertos se refiere al grado en que un instrumento mide la variable en cuestión, de acuerdo con “voces calificadas”. Se encuentra vinculada a la validez de contenido considerándose por largo tiempo como parte de ésta. Hoy se concibe como un tipo adicional de evidencia demostrando su relevancia en la aplicación de enfoques académicos u organizacionales.

Si bien la descripción de los estándares de los conceptos de validez ha evolucionado a lo largo tiempo, últimamente la evidencia empírica, el marco de validación centrado en el contenido, los procesos en tiempos de respuesta y las relaciones con otras variables han sido objeto de transformaciones; por lo que se hace necesario validar en su definición operativa, Por lo tanto, para estimar la validez de contenido, se realiza el juicio de expertos; que evalúan los diferentes ítems en función de su relevancia y representatividad, obteniendo el investigador instrucciones para su administración y los criterios para su corrección y puntuación (Bernal-García, Salamanca, Pérez & Quemba, 2018).

De acuerdo con García (2018) la validación por expertos tiene una gran relevancia debido a que los expertos colaboran en la incorporación de información necesaria, la eliminación de aquellos ítems irrelevantes, ubicación de las dimensiones y/o el ajuste en la redacción de aquellos otros que así lo requieran, todo con la finalidad de valorar la calidad, coherencia, y pertinencia del instrumento.

Es necesario informar a los expertos respecto a los antecedentes de construcción del instrumento, así como las características de la población y el lugar donde se llevará a cabo su aplicación posterior. En distintas ocasiones, los instrumentos son adaptaciones de otros, cuenta con traducciones que puede variar un concepto a lo largo del tiempo, o se modifican aumentando o eliminando ítems; todo esto debe ser explicado a los expertos antes de la evaluación del instrumento (Galicia, Balderrama & Navarro, 2017).

Para poder calcular la validez de contenido del modelo teórico de un instrumento, existen modelos como Lawshe (1975), el cual formuló una guía que incluye organizar un panel de

evaluación integrado por especialistas en el tema a evaluar, quienes dispondrán del conjunto de ítems a analizar y sobre los cuales deberán emitir su opinión en tres categorías: esencial, útil pero no esencial, no necesario. Posterior a que los expertos emitan su opinión respecto a cada ítem en las tres categorías, se debe determinar el número de coincidencias en la categoría “esencial” en la espera contar con acuerdos en más del 50% para considerar que el ítem tiene determinado grado de validez de contenido (Borboa & Delhumeau, 2016).

El método de análisis cuantitativo de la validez de contenido es el coeficiente V de Aiken (1980); se aplica como un método lógico de validez cuando se tiene la opinión de expertos sobre la validez de un material evaluativo. Consiste en una técnica para cuantificar la validez de contenido del ítem respecto a un contenido evaluado en N cantidad de expertos. El coeficiente V de Aiken asume valores de 0 a 1, siendo el valor 1 la máxima magnitud posible, que indica un perfecto acuerdo entre los jueces o expertos. Puede ser utilizado sobre valoraciones dicotómica o politómicas (Robles, 2018).

A continuación, se presentan las dimensiones integradas en el diseño del instrumento de medición, el cual fue validado con investigaciones científicas empíricas con datos puntuales del alfa de Cronbach.

Variable Y: Estrés organizacional

Las investigaciones referentes al estrés organizacional han tenido un interés importante, debido a los efectos negativos que ocasiona en la salud de los individuos y en los resultados de las organizaciones con los riesgos ocupacionales en el trabajo, además de tener relevancia desde el punto de vista laboral, económica y del bienestar social. A lo largo del siglo XX el estrés se ha convertido en un fenómeno reconocido, siendo vinculado en gran medida a la actividad organizacional.

El modelo de estrés que tiene su origen en la propuesta de Selye (1956, 1976) destaca que existen factores internos y externos que agotan o exceden los recursos del individuo, y se expresan como una respuesta hormonal orquestada como defensa corporal ante tales factores considerados nocivos o estresores. Lo normal es que vivamos en estados intermitentes de estrés y que los niveles se normalicen cuando el estímulo o estresor desaparece, en este caso sería un estrés positivo o eutrés. Si éste persiste, el organismo desarrollará resistencia lo que le permitirá lidiar con las tensiones durante un tiempo, pero a costa de disminuir sus reservas bioquímicas, dando lugar al agotamiento, convirtiéndose en estrés negativo o distrés. Cuando el estímulo estresor persiste y el estrés se vive como un estado permanente, el organismo no se recupera,

y en dosis altas y de manera continua produce estados nocivos para la salud. El autor denominó a esta serie de manifestaciones como Síndrome de Adaptación General.

Las consecuencias del estrés en el ser humano son multidimensionales, la salud física se ve afectada por el esfuerzo extraordinario del organismo para responder a las demandas y el sistema inmune es uno de los primeros en ser perturbado, generando que las personas contraigan enfermedades que de haber estado sus defensas fuertes probablemente no las hubieran padecido, en la actualidad se comprende cada vez mejor el impacto de la mente sobre el cuerpo (Del Pilar & Pando, 2019).

El estrés organizacional es referido como “el conjunto de respuestas del trabajador frente a situaciones de trabajo que provocan un detrimento de su salud en los ámbitos fisiológico, psicológico, emocional y conductual, y que también tiene efectos en la organización” (Patlán, 2019 p.3). Cuando los agentes estresores exceden la capacidad del trabajador de hacerles frente se produce una sensación de pérdida de control y autonomía, presentando conductas disfuncionales.

El elemento central del estrés organizacional es la potencial relación causal entre las características del trabajo (agentes estresores) y la mala salud y/o bienestar del trabajador. Es decir, el estrés se produce como consecuencia de un conjunto de situaciones ambientales o personales (fuentes de estrés, estresores o factores de riesgos psicosociales). La percepción de tales situaciones por parte del individuo pone en marcha mecanismos de defensa para dar respuesta al estrés, generando una serie de procesos, y dando lugar a resultados tanto individuales, sociales y organizacionales (Martín, Salanova & Peiró, 2003).

Aunque el estrés organizacional está reconocido a nivel mundial como una enfermedad derivada del trabajo donde intervienen determinados riesgos psicosociales (Organización Internacional del Trabajo, 2019), los cuales se plantean en la actual investigación.

Variable XI: Cargas de trabajo

De acuerdo con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en México, las cargas de trabajo corresponden a “las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes” (Diario Oficial de la Federación, 2018 p. 5).

Una de las consecuencias más significativas de las altas cargas de trabajo es el denominado síndrome de burnout. El cual suele identificarse cuando el estrés se mantiene a lo largo del tiempo, manifestándose una ausencia de mecanismos externos e internos que ayudan a adaptarse a situaciones en el trabajo, dando como resultado un desgaste crónico. Los síntomas denotan el agotamiento del trabajador, principalmente caracterizados por falta de energía física y mental, sentimientos de auto desvalorización y pérdida del interés por el trabajo (Vidotti, Trevisan, Quina, Perfeito & Cruz, 2018).

La Organización Internacional del Trabajo (2012) recomienda restringir el número máximo de horas que es posible trabajar por periodo; a su vez, establecer procedimientos para dar asistencia a los trabajadores que rebasen el límite con regularidad por motivos de la naturaleza del trabajo; lo cual solo es posible bajo condiciones de cargas de trabajo razonables y en el contexto de vencimiento de plazos en la jornada de trabajo.

Variable X2: Estrés del rol

Las investigaciones sobre el estrés organizacional han puesto un énfasis importante en los roles de trabajo, en especial cuando se tiene un conflicto de rol y/o una ambigüedad de rol. Kahn, Wolfe, Quinn, Snoeck & Rosenthal (1964), ponen de manifiesto que los tipos de problemas relacionados con el rol de los colaboradores podían conducir al estrés en las organizaciones. De esta investigación nace los factores de riesgo que desencadenan el estrés, como la alta presión en el trabajo, el conflicto y la ambigüedad de rol.

Durante la época de los sesenta y los setenta, fue surgiendo en la administración de las organizaciones el denominado rediseño de puestos, con el objetivo de analizar los problemas motivacionales de los trabajadores. En este enfoque se planteaba que las tareas asignadas al trabajador deben estar diseñadas de tal forma para crear condiciones favorables y generar una alta motivación y satisfacción, logrando un buen rendimiento. Entre las diversas características del puesto, se le otorgaba un papel significativo a la autonomía, aspecto este que también se reflejó en las investigaciones sobre el diseño y control del puesto, convirtiéndose en un enfoque de atención en el ámbito de la Administración y la Psicología del trabajo (Martín, Salanova & Peiró, 2003).

Variable X3: Entorno organizacional

Del Hoyo (2004) refiere que las causas del estrés organizacional pueden atribuirse a los estresores pertenecientes del ambiente físico como la exposición al ruido, iluminación y

temperatura; estresores relativos a la tarea encomendada, referidos a la sobrecarga de trabajo y la percepción acerca de la tarea; y los estresores relacionados al entorno organizacional que pueden ser generados por aspectos como la relación entre los compañeros de trabajo, la incertidumbre acerca del desarrollo profesional, crecimiento de desempeño en la empresa y el clima organizacional.

Para Cruz-Zuñiga, Alonso, Armendáriz-García & Lima (2021) un factor clave en el desarrollo del trabajo son las condiciones naturales, físicas, de organización donde se desempeña el empleado dentro del entorno organizacional. El ambiente de trabajo se compone de todos los elementos que pueden influir en la actividad laboral dentro de un centro de trabajo. Cuando el entorno organizacional es negativo el individuo expresa situaciones de conflicto, malestar emocional, baja motivación para el trabajo y deficientes relaciones entre los individuos (jefes y compañeros) que pueden influir en la aparición del estrés.

Moreira & Rodríguez-Álava (2021) mencionan que un entorno organizacional desfavorable en el trabajo puede provocar estrés. En investigaciones desarrolladas por la OMS muestran que el tipo de trabajo que produce mayor nivel de estrés es aquel en que las presiones y exigencias superan las capacidades del trabajador. De tal manera se establece que cuanto mayor sea el apoyo social que el trabajador reciba de los demás, menor será la posibilidad de que sufra estrés, por lo cual es conveniente revisar las condiciones en el ambiente de trabajo para prevenir el estrés e incrementar la satisfacción del personal.

Del lado legislativo, en México conforme a la NOM 035 se establece que las organizaciones deben procurar tener un entorno organizacional favorable, definido como aquel en el que se promueve el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores del centro de trabajo; así como la participación proactiva y comunicación entre trabajadores (Diario Oficial de la Federación, 2018 p. 3).

Variable X4: Condiciones de trabajo

De acuerdo con datos de la Organización Internacional del Trabajo (2019), cada año más de 2,78 millones de personas mueren por accidentes ocupacionales o enfermedades relacionadas con el trabajo. Los factores de riesgo psicosocial, el estrés organizacional y las enfermedades no transmisibles preocupan cada vez más a muchos trabajadores, empresarios, sociedad y gobierno a nivel global.

La Organización Mundial de la Salud (1986) define la salud como el estado de bienestar físico, mental y social completo, y no tan solo como la ausencia de daño o enfermedad. A partir de este concepto, la salud laboral ha tenido una evolución en el contexto de trabajo; en inicialmente se centraba únicamente en los riesgos físicos, biológicos, químicos y ambientales, por este motivo las legislaciones a nivel global han orientado a tomar medidas que aseguren la prevención y el control de posibles riesgos laborales, incorporando el término riesgo psicosocial, como los factores que pueden desencadenar consecuencias negativas para el trabajador y la organización tal como el estrés (Díaz, Zuñiga, Del Campo & Medina, 2021).

Las causas que pueden generar estrés en el ambiente laboral, son la excesiva demanda de trabajo, presión por los tiempos entre cada proceso, lograr las metas propuestas y las condiciones de trabajo como la iluminación, el ruido, la temperatura, la humedad en el centro de trabajo; estas condiciones laborales y disposición física del trabajo pueden resultar estresantes en caso de no ser revisadas y adecuadas conforme las características del puesto y la organización en donde se labora (Suárez, Campos, Villanueva & Mendoza, 2020).

Variable X5: Afrontamiento

McGrath (1976) conceptualizó el estrés como el resultado de que las demandas ambientales excedan las capacidades y recursos de la persona, bajo condiciones en las que las consecuencias de cumplir, o no cumplir, las demandas pueden producir una diferencia sustancial en recompensas o costos.

En este punto destacan dos modelos generales de estrés que emplean una perspectiva transaccional: el de Lazarus & Folkman (1984) con el modelo cognitivo sobre el estrés y el afrontamiento que ha tenido una influencia en el estudio del estrés, y el modelo de conservación de recursos de Hobfoll (1989, 1998).

De acuerdo con Lazarus & Folkman (1984) el estrés psicológico consiste en una relación entre la persona y el ambiente, que es evaluada por el individuo como excedente a sus recursos y poniendo en riesgo su bienestar. Lazarus y Folkman distinguen tres tipos de evaluación cognitiva: primaria, secundaria y reevaluación. La evaluación primaria se refiere a si la situación percibida es amenazadora, o perjudicial o desafiante. La evaluación secundaria se refiere a la percepción de oportunidades para la acción y el afrontamiento de una situación estresante. La reevaluación hace referencia a cambios en la evaluación, donde una experiencia amenazadora puede ser reevaluada como un desafío.

El modelo de conservación de recursos del autor Hobfoll (1989) es parecida al modelo de Lazarus. Hobfoll (1989) planteó como estresante cuando se experimente una potencial pérdida de recursos, o cuando no se obtenga una ganancia de recursos tras haber realizado una inversión de recursos. En contraste con el modelo de Lazarus y Folkman, Hobfoll plantea que estas amenazas y pérdidas no deberían ser evaluadas de un modo puramente subjetivo, sino que estas evaluaciones deberían ser validadas utilizando estándares objetivos.

Para Chapilliquin-Torres (2021) Existen dos tipos de afrontar el estrés: directa o defensivamente; el método directo involucra dedicar atención a un hecho estresante y utiliza los recursos conductuales y cognitivos para que exista un cambio en el acontecimiento, de manera que la situación pase de ser estresante a no serlo. El método de afrontamiento defensivo involucra evitar el acontecimiento estresante una vez que ha ocurrido, o bien suprime la respuesta cognitiva, emocional y fisiológica ante él, con la consiguiente reducción de su impacto. Las estrategias de tipo activo tienen repercusiones más adaptativas, mientras que las pasivas suelen ser menos exitosas.

Metodología

El presente estudio, se desarrolló desde la perspectiva cuantitativa, descriptiva y de tipo documental, con el objetivo de elaborar una aproximación al diseño y la construcción de un instrumento de evaluación en sus primeras fases. Previamente al desarrollo del juicio de expertos, se realizó la conceptualización y operacionalización de los constructos para fijar las dimensiones y las variables indicadoras, que han servido como guía para la definición de los ítems.

En esta sección, se describen los principales aspectos metodológicos establecidos para el desarrollo del proyecto realizado mediante un cuestionario aplicado a un grupo de expertos, los cuales evaluaron de manera individual todos los ítems que contiene el instrumento diseñado. Finalmente se realizó el cálculo de las calificaciones de los expertos mediante el método de la V de Aiken y se revisaron las observaciones descriptivas en las variables de investigación agrupadas en el instrumento.

Participantes

De acuerdo con Pedrosa, Suárez-Álvarez & García-Cueto (2013) es necesario considerar una apropiada selección de los expertos como cuestión significativa a la hora de establecer este tipo de validez. Por ello, si se pretende realizar un adecuado análisis de los elementos, resulta

fundamental analizar las características y experiencia de los expertos con relación al constructo o variable tratada.

A continuación, se muestra la relación de los expertos que participaron como jueces en el proceso de validez de expertos, clasificado por tipo de experto (en el sector hotelero y en la investigación académica y científica), la función actual del experto y la organización donde actualmente ejercen sus actividades profesionales.

Tabla 1. Relación de expertos en la evaluación del instrumento

Tipo de experto	Función organizacional del experto	Organización en la que labora el experto
Industria hotelera	Director general asociación hotelera	Asociación Mexicana de Hoteles de Nuevo León, A.C.
	Director institución académica hotelería	Escuela de Gestión y Administración de Empresas Turísticas
	Director de Consultoría organizacional en hotelería	BACH Consultoría y Capacitación Hotelera
	Director de Consultoría organizacional en hotelería	Administración de restaurantes México
Académico e investigador	Subdirector de área, Doctor y docente investigador	Universidad Autónoma de Nuevo León
	Doctor y docente investigador	Universidad Autónoma de Nuevo León
	Doctor y docente investigador	Universidad Autónoma de Nuevo León
	Doctor y docente investigador	Universidad de Guanajuato

Fuente: elaboración propia

Materiales

El instrumento fue diseñado en 53 ítems para ser sometidos al proceso de validación de contenido por expertos considerando el estudio propuesto por Escobar & Cuervo (2008) el cual contempla cómo proceso la definición de objetivos del juicio de expertos, la selección de jueces, la explicación de las categorías e indicadores sometidas a prueba, diseñar la plantilla y realizar el cálculo de la concordancia entre los expertos.

El cuestionario se elaboró conforme a las cuatro categorías (figura 1) para la revisión del ítem: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia con cuatro niveles de calificación mediante la escala ordinal tipo Likert, agregando un espacio para que los expertos emitieran recomendaciones generales por cada variable del estudio.

Figura 1: Categorías para la evaluación de ítems.

CATEGORIA	CALIFICACION	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Escobar & Cuervo (2008).

Procedimiento

El proceso de validación consistió en el envío a cuatro expertos en la industria de la hotelería y cuatro expertos académicos e investigadores, siendo expertos en temas de investigación relacionada con el estrés. Se envió la invitación por correo con los objetivos para la evaluación del cuestionario, incluyendo una liga por medio de Google Forms.

Los expertos contestaron el cuestionario con las indicaciones señaladas en las instrucciones y de acuerdo con las especificaciones correspondientes a la figura 1. Los expertos agregaron algunas observaciones a los ítems con las variables agrupadas de acuerdo con su opinión.

Enseguida se presentan los resultados de la validación por expertos conforme con los criterios para la medición de cada ítem respecto a las categorías de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, así como las observaciones realizadas en los espacios correspondientes.

Resultados

Al contar con las valoraciones de los ocho expertos, se procedió a determinar la frecuencia de las respuestas en cada ítem en una hoja de cálculo en Excel para obtener el coeficiente V de Aiken, con el objetivo de establecer la calidad de cada uno.

Tabla 2: Resultados de evaluación de expertos por ítem

Variable	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	¿Se adecua ítem?
Estrés laboral	1	0.84	0.94	0.94	0.94	No
	2	0.94	0.91	0.91	0.91	No
	3	0.94	0.91	0.94	0.94	Sí (claridad)
	4	0.88	0.88	0.91	0.91	No
	5	0.84	0.78	0.50	0.84	Sí (coherencia)
	6	0.72	0.84	0.75	0.88	Sí (suficiencia)
	7	0.91	0.91	0.88	0.94	No
	8	0.75	0.72	0.72	0.88	Sí (claridad)
	9	0.91	0.78	0.91	0.91	Sí (coherencia)
Cargas de trabajo	10	1.00	1.00	1.00	1.00	No
	11	0.94	0.97	1.00	0.97	No
	12	0.97	0.94	0.97	0.94	No
	13	0.97	0.94	0.94	0.97	No
	14	0.97	0.94	0.97	0.97	No
	15	1.00	0.97	1.00	1.00	No
	16	0.91	0.88	0.94	1.00	Sí (claridad)
Estrés de rol	17	0.94	0.97	0.97	0.94	No
	18	0.94	0.97	0.97	0.94	No
	19	1.00	0.94	0.97	1.00	No
	20	0.84	0.72	0.78	0.88	Sí (suficiencia)
	21	1.00	0.97	1.00	1.00	No
	22	0.84	0.94	0.88	0.91	Sí (suficiencia)
	23	0.91	0.97	0.94	0.94	No
	24	0.94	0.91	0.94	0.97	No
	25	1.00	0.97	1.00	1.00	Sí (suficiencia)
	26	0.97	0.94	0.97	1.00	No
27	1.00	1.00	1.00	1.00	Sí (claridad)	
Entorno organizacional	28	0.94	0.97	0.94	0.97	No
	29	0.94	0.94	0.97	0.94	No
	30	0.97	0.97	0.97	0.97	No
	31	0.97	0.97	0.97	1.00	No
	32	1.00	0.97	1.00	0.97	No
	33	1.00	1.00	0.97	0.97	No
	34	0.97	1.00	0.97	0.97	No
	35	0.97	0.97	0.97	0.97	Sí (claridad)
	36	0.97	0.97	0.97	0.97	No
Condiciones de trabajo	37	1.00	1.00	1.00	1.00	No
	38	1.00	1.00	1.00	1.00	No
	39	1.00	0.97	1.00	1.00	No
	40	0.97	1.00	1.00	1.00	No
	41	0.97	0.94	1.00	1.00	No
	42	0.91	0.94	0.94	0.97	Sí (claridad)

	43	0.97	0.97	1.00	1.00	No
	44	1.00	0.97	1.00	1.00	No
Afrontamiento	45	0.97	0.94	0.97	0.94	No
	46	0.81	0.84	0.88	0.97	No
	47	0.91	0.91	0.97	0.94	No
	48	0.91	0.94	0.97	0.97	Sí (suficiencia)
	49	0.84	0.91	0.94	0.94	Sí (coherencia)
	50	1.00	1.00	1.00	1.00	No
	51	0.94	0.94	0.94	0.94	No
	52	0.97	0.97	1.00	1.00	No
	53	0.94	0.94	0.94	1.00	No
	V Aiken	0.94	0.93	0.94	0.96	

Fuente: elaboración propia

En la tabla 2, se puede observar que los ítems presentan validez de contenido, ningún ítem estuvo por debajo de 0.5. Siendo el valor total por la suficiencia del ítem de 0.94, por claridad de 0.93, por coherencia de 0.94 y por relevancia de 0.96. Según lo especificado por Escurra (1988) los valores de V de Aiken mayores o iguales a 0.8, se considera al ítem válido con un nivel de significancia $p < 0.05$.

Se eliminó el ítem 5 al tener los índices más bajos en las calificaciones de los expertos. Los demás ítems se ajustaron conforme a las opiniones descritas en los comentarios de los evaluadores.

Discusión

En este artículo se presentó el proceso de validación de contenido por juicio de expertos, con la finalidad de contar con un instrumento adecuado, que permita medir los objetivos de la investigación respecto a la influencia de los factores psicosociales en el estrés laboral en empleados de empresas hoteleras en Nuevo León, México.

La evaluación de las características y contenido de los ítems es un criterio necesario para determinar la calidad en la medición de un instrumento; de acuerdo con Alarcón y Muñoz (2008) esto implica plantear cuestionamientos respecto a la exactitud con que mide el fenómeno bajo estudio, la estabilidad de la medición, así como la pertinencia del instrumento para los sujetos o realidad en que se aplican las mediciones. Es decir, el diseño de un instrumento de medición debe considerar los elementos válidos y confiables de estudios empíricos que se han adaptado según el espacio-tiempo de una investigación, pero contextualizando el contenido donde se empleará acorde a la unidad de análisis del estudio

aplicable. Por lo cual, se hace indispensable que los ítems sean evaluados por expertos que puedan emitir su opinión y juicio del contenido de los ítems.

Para la elección de expertos se consideró el perfil sugerido por Mendoza & Garza (2009), a cuatro expertos de temas de investigación relacionados con el estrés organizacional con el perfil de investigador académico, y del sector hotelero a cuatro expertos consultores y directivos en el giro de hotelería. Esto, con el objetivo de seleccionar evaluadores con experiencia en la toma de decisiones, alto grado de imparcialidad y un grado del nivel posgrado académico y profesional en el objeto de estudio.

Para el procesamiento de la información se consideró el método de la V de Aiken (1980) para determinar el valor estadístico de la prueba, el cual es un análisis cuantitativo de validez de contenido aplicado como un método lógico de validez cuando se tiene la opinión de expertos utilizando una técnica para cuantificar la validez de contenido o relevancia del ítem respecto a un contenido evaluado en N jueces y obtener el promedio de las respuestas de los jueces por cada ítem. El procedimiento para esta investigación se consideró valoraciones politómicas (valores del 1 al 4); posteriormente se calificaron los puntajes de las 4 categorías por indicador: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia del ítem con cuatro elementos de opinión del ítem respecto a cada categoría con los valores 1 = no cumple con el criterio, 2 = bajo nivel, 3 = moderado nivel y 4 = alto nivel; siendo el resultado por categoría de 0.94 para suficiencia, 0.93 para claridad, 0.94 para coherencia y 0.96 para relevancia del ítem. El valor total de la prueba evaluada fue de un 0.94. El cálculo empleado con la determinación del coeficiente aseguró el rigor estadístico que soporta su aplicabilidad.

De forma paralela, se realizó un análisis cualitativo de los ítems derivados de las observaciones relacionadas con el contenido, la redacción de los ítems, la pertinencia y del porqué se califica algunos ítems con las categorías evaluadas respecto a la suficiencia, claridad, coherencia y relevancia; lo que permitió precisar razonamientos para conservar, adecuar o eliminar ítems sin poner en riesgo la validez de contenido, cumpliendo con el proceso requerido para el estudio. Conforme a la evaluación (cuantitativa y cualitativa) se adecuó la redacción de 13 ítem y se eliminó un ítem, quedando de 53 ítems a 52 ítem el instrumento de medición.

Las limitaciones de la investigación consisten en que para estimar adecuadamente la validez de contenido es necesario la combinación de métodos cuantitativos. Al tener definido el total de los ítems en el diseño del instrumento, se recomienda realizar una prueba piloto para calcular la confiabilidad del instrumento y en caso de presentar resultados confiables, aplicar el

instrumento a una muestra de la población seleccionada a empleados de empresas del giro hotelero.

Se concluye, la necesidad de continuar con los procesos metodológicos después de la aplicación del instrumento de medición a una muestra seleccionada, con la finalidad de obtener los resultados respecto a la influencia de los factores psicosociales en el estrés organizacional.

Referencias bibliográficas

- Aiken, L. (1980). Content Validity and Reliability of Single Items or Questionnaire. *Educational and Psychological Measurement* 40, 955-959. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/247727020_Content_VValidity_and_Reliability_of_Single_Items_or_Questionnaires
- Alarcon, A., & Muñoz, S. (2008). Medición en salud: Algunas consideraciones metodológicas. *Revista médica de Chile*, 136(1), 125-130. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s0034-98872008000100016&script=sci_arttext
- Bernal-García, M., Salamanca, D., Perez, N., & Quemba, M., Validez de contenido por juicio de expertos de un instrumento para medir percepciones físico-emocionales en la práctica de disección anatómica, *Educación Médica*, V.21, P. 349-356, ISSN 1575-1813. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2018.08.008>.
- Borboa, E., & Delhumeau, S. (2016). Validez de contenido de un instrumento para medir la responsabilidad social de las empresas bancarias. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*, 5(12),1-29. ISSN: Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637967183003>
- Chapilliquin, L. (2021). Estilos de afrontamiento del estrés laboral en los empleados del sector público. *Economía y Negocios UTE Revista*. ISSN-e: 2602-8050. <https://doi.org/10.29019/eyn.v12i2.977>
- Cruz-Zúñiga, N., Alonso, M., Armendáriz-García, N., & Lima, J. (2021). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, 95(1), e1-e15. Recuperado de <https://medes.com/publication/161778>
- Diario Oficial de la Federación (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Recuperado de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=0
- Del Hoyo, M. A. (2004). Estrés laboral “documentos divulgativos”. Ministerio del trabajo y asuntos sociales, INSHT Madrid. Recuperado de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

- Del Pilar, S., & Pando, M. (2019). Metanálisis de los artículos sobre estrés laboral docente en el período 2013–2017. *Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 3(1), 522-554. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7065196>
- Díaz, R., Zúñiga, L., & Del Campo, M. (2021). La seguridad laboral y su incidencia en los niveles estrés en el trabajo. *Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 8(15) ISSN-e 2588-073X. Recuperado de <https://cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/235/458>
- Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en medición*, 6(1), 27-36. https://www.humanas.unal.edu.co/lab_psicometria/application/files/9416/0463/3548/Vol_6._Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf
- Escurra, L. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de psicología*, 6(1), 103-111. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6123333>
- Galicia, L., Balderrama, J., & Navarro, E. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 9(2), 42-53. <http://dx.doi.org/10.32870/Ap.v9n2.993>
- García, R. (2018). Diseño y construcción de un instrumento de evaluación de la competencia matemática: aplicabilidad práctica de un juicio de expertos. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 26, 347-372. <https://doi.org/10.1590/S0104-40362018002601263>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. Metodología de la Investigación. 6ª. Edición. México. Ed. McGraw Hill.
- Hobfoll, S. (1989). Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist*, 44(3), 513.
- Hobfoll, S., & Wells, J. (1998). Conservation of resources, stress, and aging. In Handbook of aging and mental health (pp. 121-134). Springer, Boston, MA.
- Kahn, R., Wolfe, D., Quinn, R., Snoek, J., & Rosenthal, R. (1964). Conflict and ambiguity: Studies in organizational roles and individual stress. *Int. J. Stress Manag*, 1, 309-322.
- Lawshe, C. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel psychology*, 28(4), 563-575.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. Springer publishing company.
- Martín, P., Salanova, M., & Peiró, J. (2003). El estrés laboral: ¿Un concepto cajón-de-sastre? Proyecto social: *Revista de relaciones laborales*, (10), 167-185. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=793102>
- McGrath, J. (1976). Stress and behavior in organizations. *Handbook of industrial and organizational psychology*, 1351, 1396.

- Mendoza, J., & Garza, J. (2009). La medición en el proceso de investigación científica: Evaluación de validez de contenido y confiabilidad (Measurement in the scientific research process: Content validity and reliability evaluation). *Innovaciones de negocios*, 6(11), 17-32. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/12508>
- Moreira, D., & Rodríguez-Álava, A. (2021). Estrés laboral y clima organizacional en el personal operativo del Cuerpo de Bomberos. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud GESTAR*. ISSN: 2737-6273., 4(8 Ed. esp.), 212-228. <https://doi.org/10.46296/gt.v4i8edesp.0042>
- Organización Internacional del Trabajo (2012). La prevención del estrés en el trabajo. Lista de puntos de comprobación. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_251057.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (2019). Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo. Aprovechar 100 años de experiencia. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf
- Organización Mundial de la Salud (1986). Carta de Ottawa para la promoción de la salud. Conferencia Internacional sobre la promoción de la salud. Recuperado de <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/Carta-de-ottawa-para-la-apromocion-de-la-salud-1986-SP.pdf>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/81762945010.pdf>
- Pedrosa, I., Suárez-Álvarez, J., & García-Cueto, E. (2013). Evidencias sobre la validez de contenido: avances teóricos y métodos para su estimación. *Acción psicológica*, 10(2), 3-18. Recuperado de <https://scielo.isciii.es/pdf/acp/v10n2/02monografico2.pdf>
- Robles, B. (2018). Índice de validez de contenido: Coeficiente V de Aiken. *Pueblo continente*, 29(1), 193-197. Recuperado de: <http://200.62.226.189/PuebloContinente/article/view/991>
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. Hans Selye, M.D. New York, McGraw-Hill. 1957. https://journals.lww.com/jbjsjournal/Citation/1957/39020/The_Stress_of_Life__Hans_Selye,_M_D__New_York,.34.aspx
- Selye, H. (1976). Stress without Distress. *Psychopathology of Human Adaptation*, 137-146. https://doi.org/10.1007/978-1-4684-2238-2_9
- Suárez, R., Campos, L., Del Socorro, J., & Mendoza, C. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, 3(1), 104-119. <https://doi.org/10.5377/recsp.v3i1.9794>
- Urrutia Egaña, Marcela, Barrios Araya, Silvia, Gutiérrez Núñez, Marina, & Mayorga Camus, Magdalena. (2014). Métodos óptimos para determinar validez de contenido. *Educación Médica Superior*, 28(3), 547-558. Recuperado de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412014000300014&lng=es&tlng=es

Vidotti, V., Trevisan, J., Quina, M., Perfeito, R., & Do Carmo, M. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 18(55), 344-376. Recuperado de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412019000300011