

20

ANÁLISIS

**DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS DE LA ASOCIACIÓN
AGRARIA BANANERA FINCAS DE EL ORO**

ANÁLISIS

DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS DE LA ASOCIACIÓN AGRARIA BANANERA FINCAS DE EL ORO

ANALYSIS OF THE STRATEGIC PROCESSES OF THE FINCAS DE EL ORO BANANA AGRICULTURAL ASSOCIATION

Emily Andrea Del Rosario Rodríguez¹

E-mail: emi-ro25@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3316-7395>

Harry Vite Cevallos¹

E-mail: hvite@utmachala.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2056-7111>

Héctor Carvajal Romero¹

E-mail: hcarvajal@utmachala.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6303-6295>

¹ Universidad Técnica de Machala. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Del Rosario Rodríguez, E. A., Vite Cevallos, H., & Carvajal Romero, H. (2020). Análisis de los procesos estratégicos de la asociación agraria bananera fincas de El Oro. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 3(2), 159-166.

RESUMEN

En este artículo se realiza un análisis de los procesos estratégicos en función a la satisfacción laboral del área administrativa, financiera y operativa de la Asociación Agraria Bananera Fincas de El Oro en la que se va a utilizar las dimensiones: la naturaleza y contenido del trabajo, trabajo en grupo, estimulación y esfuerzo individual, condiciones de trabajo, condiciones de bienestar, las cuales se denominaron indicadores esta investigación que fue descriptivo de tipo transversal, la cual se realizó en un momento único dado con la presencia o ausencia de la variable de resultado que se desee estudiar y sin ser alterada o reemplazadas esto se realizó mediante una encuesta a los trabajadores de los distintos departamentos y se concluyó que existe un compromiso por parte del personal a la empresa ya que ellos están consciente que los resultados obtenidos por su trabajo tanto individual como grupal pueden influir de manera significativa a la empresa y para ello se debe implementar una norma que permita orientar, coordinar, simplificar y unificar los criterios para estandarizar las normas de los servicios ofrecidos con calidad y seguridad.

Palabras claves:

Procesos estratégicos, satisfacción laboral, dimensiones.

ABSTRACT

In this article we make an analysis of the strategic processes based on the job satisfaction of the administrative, financial and operational area of the Agrarian Banana Association Fincas de El Oro in which we are going to use the dimensions: the nature and content of the work, group work, individual stimulation and effort, working conditions, welfare conditions, which were called indicators in this research that was descriptive of a transversal type, which was carried out at a single moment with the presence or absence of the result variable to be studied and without being altered or replaced. This was done through a survey of the workers of the different departments and it was concluded that there is a commitment on the part of the personnel to the company since they are aware that the results obtained by their work, both individually and in groups, can significantly influence the company and for this reason a norm must be implemented that allows the orientation, coordination, simplification and unification of the criteria to standardize the norms of the services offered with quality and safety.

Keywords:

Strategic processes, job satisfaction, dimensions.

INTRODUCCIÓN

En el ámbito empresarial, cada organización cuenta con su planeación estratégica, la cual le da su propia identidad que incluye los valores creencias y comportamientos que se consolidan y comparten durante la vida empresarial. Es decir, es la forma en la que la organización muestra su liderazgo, normas, procedimientos y características generales de los miembros de la empresa que forman la cultura de una compañía.

En la actualidad las empresas en la sociedad cumplen una finalidad, satisfacer las diversas necesidades de sus clientes. Para alcanzar esta importante labor es necesario tener un buen diseño organizacional, este puede ser en función de determinar las actividades, agruparlas según su relación y afinidad, asignarles un jefe con la respectiva autoridad y establecer un orden jerárquico para su funcionamiento.

Cada uno de los logros y resultados pueden considerarse o interpretarse como exitosos por sus administradores y los miembros que laboran en ella, es decir, el cómo los consigue se refiere a su desempeño y cada uno de sus aspectos que deben ser medidos por la eficacia, eficiencia y la productividad de manera que se vea. Además, se busca medir los procesos en base a estándares de calidad, los cuales aportan al desarrollo de las empresas (Vite, Palomeque & Romero, 2018).

La implantación de una norma se hace con la finalidad de ofrecer orientación, coordinación, simplificación y unificación de criterios a las empresas y organizaciones con el objeto de reducir costes y aumentar la efectividad, así como estandarizar las normas de productos y servicios (ISOTools, 2015). Se podría decir que es una necesidad ya que con esta se puede homogeneizar las características y los parámetros de calidad y seguridad de los servicios ofrecidos. El objetivo de este trabajo es realizar un análisis estratégico del área administrativa, financiero y operacional de la Asociación Agraria Bananera Fincas de El Oro en función a la satisfacción laboral cuyas dimensiones están asociadas a la naturaleza y contenido del trabajo, Trabajo en grupo, Estimulación y esfuerzo individual, Condiciones de trabajo, Condiciones de bienestar.

La estrategia constituye un proceso que, a partir de modelos no estructurados y asistemáticos, da respuesta y soluciona al conflicto externo de la empresa. Es decir que el proceso estratégico fija los objetivos tácticos para la acción, los cuales serán alcanzados sobre un sistema planificado y administrado, a través de la coordinación y el control de operativos. En tal virtud, las actividades requieren de controles a cada uno de sus procesos, con la finalidad de generar acciones de mejora continua.

La estrategia de una empresa puede ser mejor que la de otra sin importar el tamaño, no necesariamente tiene que ser la más grande para poder salir adelante. Lo importante es que se tengan definidos los objetivos a los

cuales se apunta, se cuente con el conocimiento y los deseos de echar a andar el proyecto hacia adelante. Consecuentemente el nacimiento de las empresas es a través del emprendimiento. En las condiciones económicas actuales en las que se mueven las organizaciones, no existen grandes capitales dispuestos a ser arriesgados en grandes compañías. Por el contrario, son los pequeños inversionistas los que más se arriesgan a invertir para tratar de sacar adelante sus proyectos.

Con la idea de profundizar la definición de estrategia, se expresa que es el plan de acción con el que cuenta la administración para posicionar la empresa en el mercado, siendo un buen competidor, satisfaciendo a los clientes y logrando un buen desempeño de la empresa. Por lo tanto, se puede decir que esta representa una serie de acciones que se deben implantar en la empresa para que tenga éxito en el futuro, dando así a conocer cuáles son los objetivos que se necesitan y los cursos de acción fundamentales según las características del entorno competitivo y las condiciones actuales y potenciales de la empresa.

Según Prieto, et al. (2015), sin una estrategia no existe una dirección a seguir, ni un mapa que consultar, ni un plan de acción coherente que produzca los resultados deseados y la adaptación de la empresa a dicho cambio. Para cualquier empresa la mejor estrategia es aquella que desarrolla su capacidad de reacción ante un cambio acelerado sea tanto de forma económica como social, tecnológico o político. De acuerdo a esto existe un proceso estratégico que permite formular, implantar y evaluar las decisiones y acciones que ayudan a la empresa a cumplir sus objetivos.

Al día de hoy se encuentran inmersas en una feroz competencia por sobrevivir y sobresalir. Para ello, la clave de la excelencia está en desarrollar estrategias globales orientadas hacia la mejora continua de los procesos en la organización. No obstante, uno de los principales obstáculos a superar en ese camino hacia la excelencia es precisamente lograr la participación y compromiso de todos los trabajadores de manera sostenida en el tiempo (Jurburg et al., 2015). Para ello es importante tener una buena organización en los procesos de la empresa.

Los procesos clave son aquellos que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. Componen la cadena del valor de la organización. También pueden considerarse procesos clave aquellos que, aunque no añadan valor al cliente, consuman muchos recursos.

Los procesos estratégicos siempre están presentes en los distintos periodos de tiempo, los cuales se los encuentra de diferentes maneras de forma que cada uno puede adquirir alguna importancia decisiva en una instancia correcta. En los distintos periodos, momentos o etapas según explica Ballesteros (2007). Son una obligación

repetitiva o duradera, que siempre están presentes en cualquier situación, ya que avanzan por medio de algún plan, pasando de un momento a otro, pero siempre teniendo en cuenta todos los momentos importantes, siendo recurrente para cada problema en el proceso de cambio situacional.

De esta forma el orden de las ideas, en los procesos estratégicos, se fundamenta en cuál es el análisis de la organización, contemplando internamente su situación teniendo contacto con la misma. El resultado del análisis es plasmado en los objetivos a largo plazo, los cuales deberán ser viables y medibles, lo que de manera consecuente se convierte en estrategias que tienen sus respectivos indicadores y metas, para realizar un seguimiento de dicho proceso. De manera más pertinente que se puede decir cuál es el concepto de etapas o momentos que indican la instancia o coyuntura que domina o sobresale de un proceso.

Con la intención de sustentar, la gestión estratégica en una empresa según lo expuesto por Jurburg, et al. (2015), es la formulación, ejecución y evaluación de acciones que permiten que la organización logre sus objetivos los cuales se identifica por medio de las debilidades y fortalezas internas y las amenazas y oportunidades externas, por lo tanto, se establecen la misión y los objetivos que se van a cumplir, ya que de esa manera se desarrolla estrategias alternativas las cuales van a ser analizadas dando a conocer cuál es la decisión final.

Para la ejecución de la estrategia la empresa debe tener establecidas sus metas, diseñadas sus políticas y asignadas sus recursos los cuales deben motivar a sus empleados de tal manera que las estrategias formuladas puedan ser llevadas de manera exitosa. En el análisis de la estrategia se comprueba cuáles son los resultados de la ejecución y formulación. De forma más detallada, según Fred (2013), se puede decir que la gestión estrategia es un proceso en que los administradores de una empresa, pronostican el futuro y el desarrollo de los procedimientos y operaciones necesarios para alcanzarlos. Según lo observado a largo plazo por los administradores y se puede saber la dirección en que se va a dirigir la empresa y de qué manera se puede comenzar con el desplazamiento.

La gestión empresarial es altamente compleja como consecuencia de las innumerables interacciones entre sus distintos componentes organizativos y el entorno. Todo ello conduce a la empresa a sucesivas situaciones de reacomodamiento y a situaciones provisionales de estabilidad, lo que hace que la previsibilidad de sus comportamientos resulte prácticamente imposible, sobre todo en horizontes de tiempo largos.

Las empresas deben concientizar que la gestión empresarial es aquella que de una u otra manera obliga a la empresa a mantenerse un paso delante de cualquier acontecimiento con el fin de que la misma sea más competitiva

en su entorno ya que con el tiempo es más compleja. Pulgar & Ríos (2011), plantean que *“una buena gestión no se enfoca solo en la empresa y todo lo que ocurre en ella, sino que también trata los problemas organizacionales que afecten a su desempeño, su entorno, la comunidad, y otras organizaciones, maximizando los recursos de la empresa, sus ganancias, y la reducción de los costos sin olvidarse de la buena calidad y la satisfacción de sus clientes”*.

Cantero, Leyva & Machado (2013), definen que el proceso dinámico, interactivo, eficiente y eficaz, se desarrolla por medio de un órgano de dirección el cual está compuesto por un grupo de personas, recursos y autoridades que establecen los logros y las mejoras de los propósitos de la constitución de la empresa, esto se hace sobre bases del conocimiento de las leyes y principios de la sociedad. Por lo tanto, la dirección y el ejercicio del liderazgo está orientado a un problema en específico el cual se debe resolver para concretar un proyecto que se realiza en la empresa.

La administración de empresas es una ciencia en la que se conoce la gestión empresarial la cual estudia a la organización de las empresas y la forma en la que gestionan sus actividades y recursos. Para Fred (2013), la administración de la empresa es la forma en que se coordina todas las actividades que se realiza en el trabajo de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas; también definen que es “un proceso en el cual se interactúa y utiliza los recursos para lograr las metas establecidas conjunto con el entorno organizacional.

Bajo esta perspectiva La Asociación Agraria Bananera Fincas de El Oro es una organización que comercializa asociativamente su producción en el mercado de comercio justo, para lo cual planificaron capacitar a todos sus socios para mejorar la producción de las fincas y poder obtener la certificación.

Como en toda empresa las técnicas evolucionan, los procesos cambian; una norma que en su momento era perfectamente válida, puede dejar de serlo, quedando anticuada e inservible. Para evitar esto toda norma debe ser actualizada de manera que sea realmente eficaz para quien deba cumplirla y exigible con delimitación precisa de las responsabilidades por ello es importante realizar un análisis de los procesos estratégicos cada determinado tiempo.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación fue descriptiva de tipo transversal, la cual se realizó en un momento único dado con la presencia o ausencia de la variable de resultado que se desee estudiar y sin ser alterada o reemplazadas, como lo sugiere (Nardo, et al., 2005). Salinas (2004), recomienda como la principal herramienta para la obtención de información primaria a la encuesta en estudios. El trabajo de campo realizó entre octubre y noviembre del 2019, y

el cuestionario se conformó de 28 preguntas de tipo intervalos, escala, que fueron estructuradas en las dimensiones La naturaleza y contenido del trabajo, Trabajo en grupo, Estimulación y esfuerzo individual, Condiciones de trabajo, Condiciones de bienestar, que se denominan indicadores.

Que fueron asociadas al análisis de la motivación y por ende al diseñar y/o perfeccionar el sistema estimulador apreciando en cada dirección tanto las posibilidades estimuladoras que pueden aportar en si, como las condicionantes que pueden imponer y que son necesarias tomar en cuenta al analizar de manera integral y coherente la estimulación y el sistema que propicia esto, que es a fin de cuentas el campo de acción donde se incursiona en este trabajo, el análisis de las direcciones básicas antes mencionadas incluyen la incursión en las características y dinámica del entorno tanto externo a la organización, como el interno, referido este último al individuo, los grupos y al sistema estimulador, e incluye además las características individuales y grupales así como las características y resultados del sistema estimulador.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La encuesta se realizó a 8 trabajadores de la Asociación Agraria Bananera Fincas de El Oro en los distintos departamentos y áreas de trabajo para lo cual se tabulo las encuestas por medio del programa estadístico SPSS.

La naturaleza puede determinar a quien se va a seleccionar para representar los diferentes niveles, profesiones y categorías dentro de una empresa ya que de esto depende como se desempeñan las distintas tareas que contribuirán con su conocimiento y experiencia.

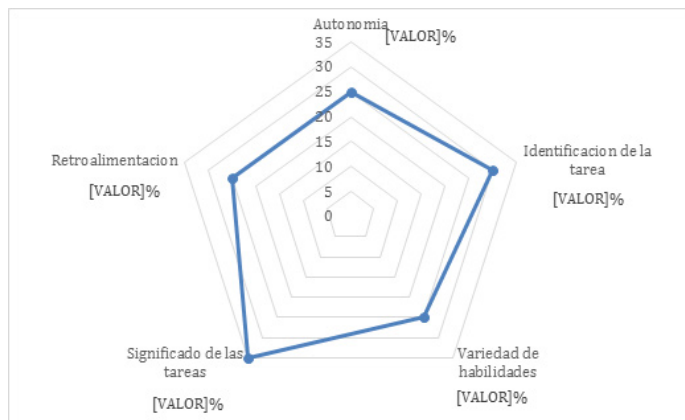


Figura 1. Naturaleza y contenido del trabajo.

Se obtuvo como resultado que el 25% tiene un grado de independencia en el trabajo tanto en su organización, planificación y control que permite realizar acciones de dirección; el 30% tiene identificadas las actividades a realizar en su puesto de trabajo, así mismo el 25% tiene sus diferentes habilidades para ejecutar cada una de sus actividades, por lo tanto, el 35% de los trabajadores respondieron que todas sus tareas individuales tienen

un impacto positivo o negativo en las personas dentro y fuera de la empresa, y consiguientemente el 25% de los trabajadores tiene su propia percepción de los resultados dados (Figura 1).

Implica establecer planeamientos, dividir el trabajo, exponer cada uno su parte, teniendo en cuenta la opinión de los demás participantes esto se hace con la idea de sumar ideas y experiencias que ayuden a un buen desempeño empresarial de la cual todos se benefician de manera individual y social.

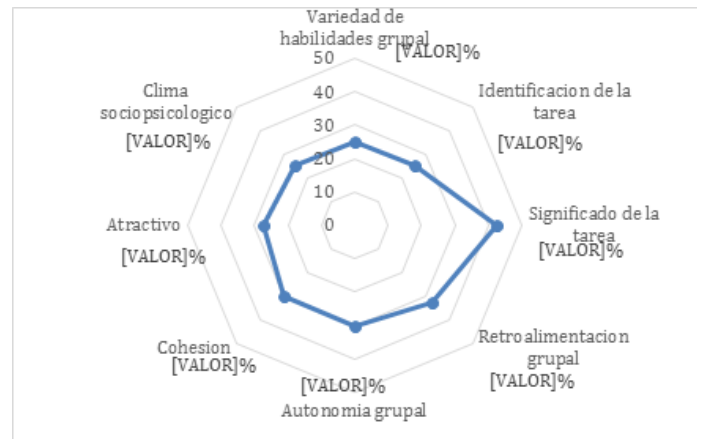


Figura 2. Trabajo en grupo.

Las ocho preguntas que se hicieron se obtuvo como resultado que un 25% puede realizar sus actividades en grupo ya que el 25% identifica las actividades que debe realizar cada miembro del grupo y el 42.5% está consciente que su actividad en el grupo puede tener un resultado positivo o negativo para el mismo por lo que el 32.5% tiene una retroalimentación sobre los resultados de su trabajo de manera individual teniendo en cuenta que un 30% de los trabajadores deciden mantenerse juntos para lograr las metas establecidas apoyando a cada uno de sus miembros por lo que el 27.5% dice que existe una integración de la estimulación moral y material (Figura 2).

Estimulación y esfuerzo individual

Está relacionado de manera directa asegurando los recursos materiales, humanos y medios de trabajo

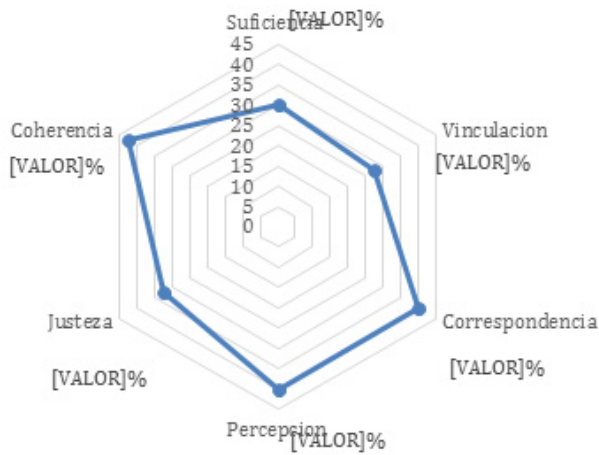


Figura 3. Estimulación y Esfuerzo Individual.

Se obtuvo como resultado que el 30% de los trabajadores están de acuerdo que su salario es suficiente para cubrir sus necesidades personales el 27.5% contestó que existen incentivos acordes a los resultados obtenidos en sus actividades ya 40% corresponde al sueldo y los incentivos de acuerdo a sus competencias y está consciente de la realidad que existe en la empresa y el 32.5% dice que es justo todo lo que realiza la empresa y consecuentemente el 42.5% responde que hay una estimulación moral y material por parte de la empresa (Figura 3).

Condiciones de trabajo

Las condiciones de trabajo en la que se expone a los trabajadores da un efecto en el cual existe confianza que son proporcionadas a la naturaleza y la importancia de los servicios que presten con los cuales tendrán que seguir las obligaciones y derechos que se imponen mutuamente y de manera recíproca, con distintos patrones en virtud de las relaciones de trabajo que se dan entre ellos.

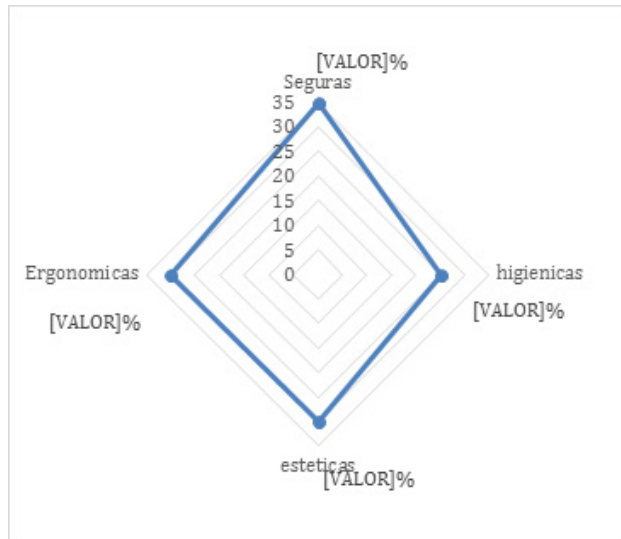


figura 4. Condiciones de trabajo.

Se obtuvo que el 35% de los trabajadores está de acuerdo en el lugar donde está ubicada la empresa es segura por lo cual se percibe limpieza y orden interno en su ambiente laboral, el 25% no tiene problema con las condiciones ambientales existentes mientras que el 30% dice que el medio de trabajo se ajusta ergonómicamente según sus requerimientos psicofisiológicos (Figura 4).

Condiciones de bienestar

El bienestar laboral posee un carácter positivo, ya que este ve por el bienestar de cada trabajador dimensiona y satisface sus necesidades básicas obteniendo un cierto grado de satisfacción que plantean la naturaleza de la organización.

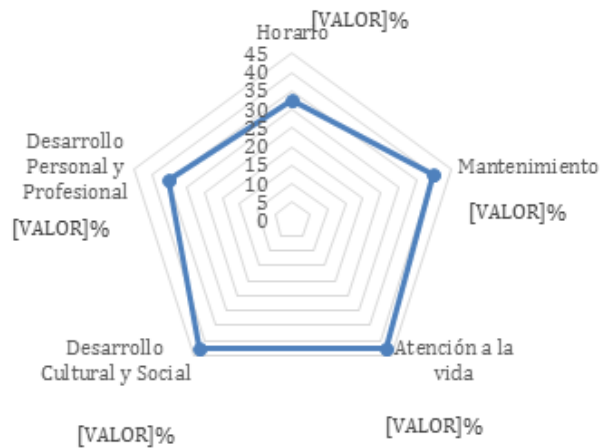


Figura 5. Condiciones de bienestar.

Como resultado se obtuvo que el 32.5% está de acuerdo con los horarios de trabajo y el 40% en las condiciones en que se ajusta a sus necesidades que necesitan ser atendidas, el 42.5% dice que existe condiciones de desarrollo personal y profesional en la empresa mientras que el 35% recibe el apoyo para resolver sus problemas personales y familiares (Figura 5).

En el área administrativa se puede establecer que de acuerdo a la medición los distintos indicadores del trabajo este requiere realizar diferentes operaciones las cuales están ligadas a las habilidades y conocimientos que tengan los colaboradores de manera individual ya que estos se sienten apoyados en el grupo por lo que existe una estimulación moral y material con méritos a los más destacados y condiciones agradables en su ambiente laboral teniendo condiciones de desarrollo y participación culturales, recreativas y sociales.

El área financiera puede establecer que de acuerdo a los indicadores establecidos los colaboradores observan que los resultados de su trabajo pueden afectar significativamente a la empresa ya que estos resultados le brindan al grupo la información de la calidad de su trabajo para lo cual se recibe la estimulación moral y material necesario para esta área las condiciones de desarrollo y participación cultural, recreativa y social.

En el área operativa de acuerdo con la medición de los distintos indicadores los colaboradores requieren la libertad de decidir cómo y cuándo realizar su trabajo ya que el mismo requiere habilidades y conocimientos de campo y oficina estos brindan al grupo la información necesaria en el ambiente laboral que les resulta agradables y las condiciones de trabajo le favorecen así mismo las condiciones de desarrollo y participación cultural, recreativa y social.

Arboleda & Arias (2016), se centran en el diseño e implementación de una metodología para la evaluación de la efectividad de los procesos estratégicos en una empresa de servicios públicos, en la cual se tienen en cuenta factores operativos y administrativos; mediante la incorporación de herramientas cuantitativas de análisis multicriterio y análisis de procesos, se elabora un modelo cuantitativo innovador con resultados confiables para mejorar la gestión de los procesos, de manera que se incremente el nivel de satisfacción del usuario, aumentando la rentabilidad de la empresa y ajustando procesos de manera eficiente a los requerimientos del sistema de calidad en la gestión pública.

Según Rodríguez & Pinto (2017), se basa a partir de un proceso estratégico para la toma de decisiones en la creación de competencias laborales en la empresa para lo cual se ve el valor de los recursos humanos que posee y lograr un desempeño exitoso en la gestión de calidad, lo cual se hace mediante una prueba de satisfacción laboral.

Chong, Macías & Parrales (2019), en su investigación realizan una integración de herramientas para el análisis de la gestión, mejora y control de los procesos que se van a ejecutar para que exista una mejora con los recursos humanos existentes en la empresa teniendo un mejor desempeño organizacional.

Cruz & Antón (2019), desarrollan en su estudio una propuesta de evaluación y mejora basada en la gestión integrada desde un enfoque de procesos de satisfacción laboral la cual se va a utilizar para tener un sistema normalizado, ya que, al no tener un sistema normalizado, todos los procesos de una organización se emiten al análisis este en el proceso de evaluación y mejora.

CONCLUSIONES

En este trabajo se realizó un análisis estratégico al personal administrativo, financiero y operativo de la Asociación Agraria Bananera Fincas de El Oro en función a la satisfacción laboral en la cual se demuestra que el personal encuestado está consciente de que los resultados obtenidos por su trabajo tanto individual como grupal pueden influir de manera significativa a la empresa y según los indicadores estudiados estos permiten evaluar de forma más segura la toma de decisiones contemplando la situación interna de la empresa permitiéndole a la misma plasmar objetivos a largo plazo de manera viable y medible para un correcto seguimiento de los procesos lo que le

permite a la misma implementar una norma que permita orientar, coordinar, simplificar y unificar los criterios para estandarizar las normas de los servicios ofrecidos con calidad y seguridad aumentando el aporte para el desarrollo de la empresa.

Las condiciones de desarrollo y participación cultural, recreativa y social están presentes en la empresa lo cual crea un vínculo entre los trabajadores y la sociedad permitiendo que ellos se desarrollen de manera satisfactoria tanto personal y profesionalmente esto ayuda a la empresa y sus proyectos sociales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arboleda Zúñiga, J., & Arias, L. V. (2016). Uso de análisis multicriterio para medir la efectividad de los procesos estratégicos en empresas de servicios públicos. *Co-lección Académica de Ciencias Sociales*, 3(1), 67-82.
- Ballesteros, D. B. (2007). Planeación Estratégica: guía didáctica y modulo. Fundación Universitaria Luís Amigó.
- Cantero Cora, H., Leyva Cadeñosa, E., & Machado Orques, C. (2013). *El proceso de evaluación del desempeño empresarial*. Editorial Académica Española.
- Chong Delgado, I. R., Macías Delgado, I. F., & Parrales Ponce, J. D. (2019). Plan estratégico para mejorar el proceso de atención en el Hospital Básico Jipijapa. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 3(1), 670-723.
- Cruz Cruz, E., & Antón Guzmán, T. E. (2019). Diseño de instrumento para el control de la eficiencia terminal en el proceso estratégico académico. Caso Instituto Tecnológico del Valle de Etla, en Oaxaca. *Revista Electrónica sobre Tecnología, Educación y Sociedad*, 6(11).
- Fred, D. (2013). *Conceptos de Administración Estrategia*. Pearson Educación.
- Jurburg, D., Tanco, M., Viles, E., & Mateo, R. (2015). La participación de los trabajadores: clave para el éxito de los sistemas de mejora continua. *Memoria Investigaciones en Ingeniería*, 13, 17-32.
- Naranjo, E.R., Zabala, H.A., Gómez, M.I., & Acevedo, J.A. (2018). Estrategias de Packing en la red de tiendas populares en Riobamba. *Ingeniería Industrial*, 39(2), 204-214.
- Nardo, M., Saisana, M., Saltelli, A., Tarantola, S.H., & Giovannini, E. (2005). *Handbook on constructing composite indicators: Methodology and user guide*. Secretaría general OECD.
- Prieto Pulido, R., Emonet Rosales, P., García Guiliany, J., & González Godoy, D. (2015). Cambio organizacional como estrategia de gestión en las empresas mixtas del sector petrolero. *Revista de Ciencias Sociales*, 21(3), 386-402.

- Pulgar, L., & Ríos, F. G. (2011). *Metodologías para implantar la estrategia: diseño organizacional de la empresa*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Rodríguez Cruz, Y., & Pinto, M. (2017). Requerimientos informacionales para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. *Transinformação*, 29(2), 175-189.
- Salinas, M. (2004). Métodos de muestreo. *Ciencia UANL*, 7(1), 121-123.
- Vite, H., Palomeque, I., & Romero, W. (2018). Análisis de calidad del servicio de atención al afiliado en Centros de Salud del IESS: Caso Santa Rosa y Pasaje. *Revista de Investigación Talentos*, 5(2), 68-78.