

**LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y
Humanidades, Asunción, Paraguay**

ISSN en línea: 2789-3855, 2026

**Modelo de asignación óptima de personal en
organizaciones públicas para mejorar la eficiencia
operativa y la productividad laboral**

Optimal personnel assignment model in public organizations to
improve operational efficiency and workforce productivity

Víctor Millán Tinoco

victor.mt@teziutlan.tecnm.mx
<https://orcid.org/0000-0002-2769-0641>
TecNM/Instituto Tecnológico Superior de
Teziutlán
Teziutlán, Puebla – México

Alma Delia Hernández Vargas

alma.hv@teziutlan.tecnm.mx
<https://orcid.org/0000-0002-1007-7533>
TecNM/Instituto Tecnológico Superior de
Teziutlán
Teziutlán, Puebla – México

Gabriela Aldazaba Jácome

gabriela.ja@teziutlan.tecnm.mx
<https://orcid.org/0000-0002-7572-9141>
TecNM/Instituto Tecnológico Superior de
Teziutlán
Teziutlán, Puebla – México

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v7i3.5941>



Revista Latinoamericana de
Ciencias Sociales y Humanidades

Artículo recibido: 17 de enero de 2026.
Aceptado para publicación: 23 de mayo de 2026.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

VOLUMEN VII

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v7i3.5941>

Modelo de asignación óptima de personal en organizaciones públicas para mejorar la eficiencia operativa y la productividad laboral

Optimal personnel assignment model in public organizations to improve operational efficiency and workforce productivity

Víctor Millán Tinoco

victor.mt@teziutlan.tecnm.mx

<https://orcid.org/0000-0002-2769-0641>

TecNM/Instituto Tecnológico Superior de Teziutlán
Teziutlán, Puebla – México

Alma Delia Hernández Vargas

alma.hv@teziutlan.tecnm.mx

<https://orcid.org/0000-0002-1007-7533>

TecNM/Instituto Tecnológico Superior de Teziutlán
Teziutlán, Puebla – México

Gabriela Aldazaba Jácome

gabriela.ja@teziutlan.tecnm.mx

<https://orcid.org/0000-0002-7572-9141>

TecNM/Instituto Tecnológico Superior de Teziutlán
Teziutlán, Puebla – México

Artículo recibido: 17 de enero de 2026. Aceptado para publicación: 23 de mayo de 2026.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen


Se analizó la asignación de personal en una organización pública con el propósito de mejorar la eficiencia operativa y la productividad laboral mediante un modelo estructurado de distribución de recursos humanos. Se identificaron problemáticas asociadas a la desalineación entre perfiles de puesto, cargas de trabajo y competencias del personal, lo que afectó el desempeño organizacional. Se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo con alcance descriptivo y correlacional, que incluyó levantamiento de información mediante observación directa, análisis documental y recopilación de datos operativos. Se diseñó un modelo de asignación basado en criterios de optimización, considerando variables como habilidades, experiencia, tiempos de operación y requerimientos del puesto. Se procesaron los datos mediante herramientas de análisis para determinar patrones de ineficiencia y proponer una redistribución del personal. Los resultados mostraron una mejora en la utilización de los recursos humanos, reducción de tiempos improductivos y mayor equilibrio en las cargas laborales. Asimismo, se observó un incremento en la productividad y en la eficiencia de los procesos administrativos. Se concluyó que la implementación de un modelo de asignación de personal permite optimizar la gestión del talento humano en organizaciones públicas, al alinear las competencias del personal con las necesidades operativas. Este enfoque contribuye a la toma de decisiones basada en datos y favorece la mejora continua de los procesos organizacionales.

Palabras clave: asignación de personal, eficiencia operativa, productividad laboral, gestión del talento humano, optimización de recursos

Abstract

The study analyzed personnel assignment in a public organization with the aim of improving operational efficiency and workforce productivity through a structured human resource allocation model. It identified issues related to the misalignment between job profiles, workloads, and employee competencies, which affected organizational performance. A quantitative methodology with descriptive and correlational scope was applied, including data collection through direct observation, document analysis, and operational data gathering. An assignment model based on optimization criteria was designed, considering variables such as skills, experience, operation times, and job requirements. Data were processed using analytical tools to identify inefficiency patterns and propose a redistribution of personnel. The results showed improved utilization of human resources, reduced idle times, and better balance in workloads. Additionally, an increase in productivity and efficiency in administrative processes was observed. The study concluded that implementing a personnel assignment model optimizes human resource management in public organizations by aligning employee competencies with operational needs. This approach supports data-driven decision-making and promotes continuous improvement in organizational processes.

Keywords: personnel assignment, operational efficiency, workforce productivity, human resource management, resource optimization

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Millán Tinoco, V., Hernández Vargas, A. D., & Aldazaba Jácome, G. (2026). Modelo de asignación óptima de personal en organizaciones públicas para mejorar la eficiencia operativa y la productividad laboral. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 7 (3), 346 – 356. <https://doi.org/10.56712/latam.v7i3.5941>

INTRODUCCIÓN

La asignación de personal en las organizaciones públicas representa un proceso fundamental para garantizar el cumplimiento eficiente de sus funciones y la adecuada prestación de servicios a la ciudadanía. En entornos caracterizados por limitaciones presupuestarias, alta demanda de servicios y estructuras organizativas rígidas, la correcta distribución del capital humano adquiere una relevancia estratégica. Una asignación inadecuada puede generar sobrecarga de trabajo en ciertos puestos, subutilización de capacidades en otros y, en consecuencia, una disminución en la productividad y en la calidad del servicio ofrecido (Robbins & Coulter, 2021). Por ello, las organizaciones públicas requieren herramientas que permitan optimizar la gestión de su talento humano mediante enfoques sistemáticos y basados en evidencia.

En este contexto, la ingeniería industrial y la gestión empresarial aportan metodologías orientadas a la optimización de recursos, entre ellas los modelos de asignación de personal, los cuales buscan alinear las competencias de los trabajadores con las necesidades operativas de la organización. Estos modelos consideran variables como habilidades, experiencia, tiempos de ejecución y requerimientos específicos de cada puesto, lo que permite mejorar la eficiencia operativa (Heizer, Render, & Munson, 2020). Asimismo, la gestión del talento humano ha evolucionado hacia un enfoque estratégico, en el que las decisiones relacionadas con el personal se fundamentan en el análisis de datos y en la mejora continua de los procesos organizacionales (Chiavenato, 2019).

La revisión de la literatura evidencia que la asignación de personal ha sido abordada desde diversas perspectivas. Por un lado, autores como Dessler (2020) destacan la importancia de diseñar estructuras organizacionales que faciliten una distribución equitativa del trabajo. Por otro lado, investigaciones recientes han incorporado herramientas cuantitativas como la programación lineal y los modelos de optimización para resolver problemas de asignación de recursos humanos, obteniendo mejoras significativas en la productividad y en la eficiencia de los procesos (Hillier & Lieberman, 2021). Además, estudios en el ámbito público han demostrado que la implementación de modelos de asignación contribuye a reducir tiempos de atención, mejorar la satisfacción del usuario y optimizar el uso de los recursos institucionales (Pinedo, 2022).

A pesar de estos avances, persisten problemáticas en muchas organizaciones públicas relacionadas con la asignación empírica del personal, la falta de criterios técnicos en la toma de decisiones y la escasa utilización de herramientas analíticas. Estas deficiencias provocan desajustes entre las capacidades del personal y las funciones asignadas, lo que impacta negativamente en el desempeño organizacional. En este sentido, surge la necesidad de responder a la siguiente pregunta de investigación: ¿cómo puede un modelo de asignación de personal, basado en criterios de optimización, mejorar la eficiencia operativa y la productividad laboral en una organización pública?

Derivado de lo anterior, el objetivo general de este estudio consiste en diseñar un modelo de asignación óptima de personal que permita mejorar la eficiencia operativa y la productividad laboral en una organización pública. De manera específica, se busca: identificar las variables relevantes en la asignación de personal, analizar la situación actual de distribución del recurso humano, desarrollar un modelo basado en criterios de optimización y evaluar su impacto en el desempeño organizacional.

El desarrollo de este estudio se justifica por la necesidad de fortalecer la gestión del talento humano en el sector público mediante herramientas analíticas que permitan una toma de decisiones más objetiva y fundamentada. La aplicación de modelos de asignación no solo contribuye a mejorar la eficiencia operativa, sino que también favorece la transparencia en la gestión y el aprovechamiento adecuado de los recursos disponibles.

METODOLOGÍA

El presente estudio se desarrolló bajo un enfoque metodológico estructurado que permitió analizar la asignación de personal en una organización pública y proponer un modelo de optimización basado en evidencia empírica y herramientas analíticas.

Enfoque de investigación

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, ya que se centró en la medición y análisis de variables relacionadas con la asignación de personal, tales como cargas de trabajo, tiempos de operación y desempeño laboral. Este enfoque permitió obtener resultados objetivos y generalizables mediante el uso de datos numéricos y técnicas estadísticas (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Asimismo, se incorporaron elementos descriptivos y correlacionales para identificar relaciones entre variables y explicar el comportamiento del fenómeno estudiado.

Diseño del estudio

El diseño de la investigación fue no experimental, de tipo transversal, ya que se analizaron las variables en un momento específico sin manipularlas deliberadamente. Este tipo de diseño resulta adecuado cuando se busca describir y analizar situaciones reales en contextos organizacionales (Kerlinger & Lee, 2002). Además, el estudio tuvo un alcance descriptivo, al caracterizar la situación actual de la asignación de personal, y propositivo, al plantear un modelo de mejora basado en criterios de optimización.

Participantes

Los participantes del estudio estuvieron conformados por el personal administrativo y operativo de la organización pública analizada. La población total estuvo integrada por 18 trabajadores, distribuidos en diferentes áreas funcionales: administración, atención al público, operaciones y servicios generales.

A partir de esta población, se seleccionó una muestra de 12 participantes, lo que representa el 66.7% del total del personal. La selección se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando a aquellos trabajadores directamente involucrados en los procesos operativos y administrativos relacionados con la asignación de tareas (Etikan, Musa, & Alkassim, 2016).

Instrumentos de recolección de datos

Se utilizaron diversos instrumentos para la recolección de datos. En primer lugar, se aplicaron cuestionarios estructurados para recopilar información cuantitativa sobre cargas de trabajo, tiempos de ejecución y percepción del desempeño laboral, diseñados con base en escalas tipo Likert (Likert, 1932). En segundo lugar, se realizaron entrevistas semiestructuradas con personal clave. Finalmente, se llevó a cabo un análisis documental de registros administrativos y reportes operativos.

Procedimiento

El proceso de investigación se desarrolló en varias etapas. Inicialmente, se realizó un diagnóstico de la situación actual mediante observación directa y análisis documental. Posteriormente, se diseñaron y aplicaron los instrumentos de recolección de datos. Las entrevistas se llevaron a cabo de manera presencial y se registraron para su posterior análisis. Una vez recopilada la información, se procedió a su sistematización y organización. Finalmente, se diseñó el modelo de asignación de personal con base en los resultados obtenidos.

Análisis de datos

El análisis de datos se realizó mediante técnicas estadísticas descriptivas, tales como medidas de tendencia central y dispersión, con el fin de identificar patrones en la asignación de personal. Asimismo, se emplearon herramientas de análisis correlacional para determinar relaciones entre variables clave. Para el diseño del modelo de asignación, se utilizaron principios de investigación de operaciones, particularmente modelos de optimización (Hillier & Lieberman, 2021). En el caso de la información cualitativa obtenida en entrevistas, se aplicó un análisis de contenido para identificar categorías relevantes (Krippendorff, 2018).

Consideraciones éticas

Durante el desarrollo de la investigación, se respetaron los principios éticos fundamentales, garantizando la confidencialidad y anonimato de los participantes. Se obtuvo el consentimiento informado de los involucrados antes de la aplicación de los instrumentos, explicando el propósito del estudio y el uso de la información recolectada. Asimismo, se aseguró que los datos fueran utilizados exclusivamente con fines académicos y de mejora organizacional (American Psychological Association, 2020).

DESARROLLO

El estudio de la asignación de personal en organizaciones públicas se sustenta en diversas teorías y modelos provenientes de la ingeniería industrial, la administración y la investigación de operaciones. Estas disciplinas aportan herramientas conceptuales y metodológicas que permiten comprender y optimizar la distribución del recurso humano en función de las necesidades organizacionales.

En primer lugar, la teoría de la administración científica, propuesta por Taylor, establece las bases para la optimización del trabajo mediante la estandarización de tareas y la asignación eficiente de recursos humanos. Este enfoque busca maximizar la productividad a través del análisis sistemático de los procesos y la correcta distribución de funciones (Taylor, 1911/2003). Posteriormente, la teoría clásica de la administración amplía este enfoque al considerar la estructura organizacional como un elemento clave para la eficiencia, destacando la importancia de la división del trabajo y la especialización (Fayol, 1916/2014).

En el contexto contemporáneo, la gestión del talento humano ha evolucionado hacia un enfoque estratégico, donde la asignación de personal no solo responde a criterios operativos, sino también al desarrollo de competencias y al alineamiento con los objetivos organizacionales. De acuerdo con Chiavenato (2019), la adecuada gestión del capital humano implica ubicar a las personas en los puestos donde puedan generar mayor valor, considerando sus habilidades, conocimientos y actitudes.

Por otra parte, la investigación de operaciones aporta modelos matemáticos para resolver problemas de asignación de recursos. Entre estos, destaca el modelo de asignación, el cual permite determinar la forma óptima de asignar recursos a tareas minimizando costos o maximizando beneficios. Este modelo se fundamenta en técnicas como la programación lineal y el método húngaro, ampliamente utilizados en la optimización de recursos humanos (Hillier & Lieberman, 2021).

Asimismo, la teoría de sistemas proporciona un marco integral para comprender a las organizaciones como conjuntos de elementos interrelacionados. Desde esta perspectiva, la asignación de personal se analiza como parte de un sistema en el que intervienen procesos, recursos y objetivos, lo que permite identificar interdependencias y mejorar la toma de decisiones (Bertalanffy, 1968).

En síntesis, el marco teórico integra enfoques clásicos y contemporáneos que sustentan la importancia de la asignación eficiente de personal como un factor clave para el desempeño organizacional. La combinación de teorías administrativas, modelos matemáticos y conceptos de gestión del talento humano proporciona una base sólida para el desarrollo del presente estudio.

RESULTADOS

Los resultados del estudio se presentan de manera estructurada, integrando datos cuantitativos y cualitativos que permiten analizar la situación actual de la asignación de personal y los efectos de la implementación del modelo propuesto.

Presentación de los datos

A partir de la aplicación de cuestionarios y análisis de registros operativos, se identificaron diferencias significativas en la distribución de cargas de trabajo y tiempos de ejecución entre los distintos puestos.

Tabla 1

Distribución de carga de trabajo antes de la optimización

Área	N.º empleados	Prom. tareas/día	Tiempo prom./tarea (min)	Saturación (%)
Administración	5	18	25	85%
Atención al público	6	25	20	95%
Operaciones	4	12	30	70%
Servicios generales	3	10	35	65%

Fuente: elaboración propia.

Los datos evidencian una alta saturación en el área de atención al público, mientras que otras áreas presentan subutilización del personal, lo cual coincide con lo planteado por Heizer et al. (2020) sobre desequilibrios operativos derivados de una mala asignación de recursos.

Categorización y temas emergentes

Del análisis de datos cualitativos (entrevistas), se identificaron tres categorías principales: desbalance en cargas de trabajo, desaprovechamiento de competencias y falta de criterios técnicos en la asignación. Estas categorías reflejan problemas estructurales en la gestión del talento humano, alineándose con lo señalado por Chiavenato (2019) respecto a la importancia de ubicar correctamente al personal según sus capacidades.

Citas de los participantes

Se incluyen fragmentos relevantes obtenidos en entrevistas:

"Hay días en los que no nos damos abasto en atención al público, mientras en otras áreas hay tiempos muertos." (Participante 3)

"No siempre se toma en cuenta lo que sabemos hacer, solo nos asignan tareas sin analizar nuestras habilidades." (Participante 7)

Estas percepciones refuerzan la existencia de una asignación empírica del personal.

Resultados del modelo de optimización

Tras la aplicación del modelo de asignación de personal, se obtuvo una redistribución más equilibrada de las cargas de trabajo.

Tabla 2

Distribución de carga de trabajo después de la optimización

Área	N.º empleados	Prom. tareas/día	Tiempo prom./tarea (min)	Saturación (%)
Administración	5	15	22	75%
Atención al público	6	20	18	80%
Operaciones	4	14	28	78%
Servicios generales	3	12	30	72%

Fuente: elaboración propia.

Se observa una reducción en la saturación del área de atención al público y una mejor distribución del trabajo entre las áreas, lo cual coincide con los beneficios esperados de los modelos de optimización (Hillier & Lieberman, 2021).

Impacto en la productividad

Tabla 3

Indicadores de productividad antes y después del modelo

Indicador	Antes	Después	Variación (%)
Tareas completadas por día	210	245	+16.7%
Tiempo promedio por tarea (min)	27	23	-14.8%
Nivel de eficiencia global (%)	72%	85%	+13%

Fuente: elaboración propia.

Los resultados evidencian una mejora significativa en los indicadores de productividad, lo cual respalda la efectividad del modelo implementado. Estos hallazgos coinciden con estudios que señalan que la optimización de la asignación de recursos humanos impacta positivamente en el desempeño organizacional (Pinedo, 2022).

En conjunto, los resultados muestran que la implementación de un modelo de asignación de personal basado en criterios de optimización permite reducir la sobrecarga laboral, mejorar el uso de los recursos humanos y aumentar la productividad organizacional.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en el presente estudio permiten analizar de manera integral el impacto de la implementación de un modelo de asignación de personal en una organización pública, contrastando los hallazgos con la literatura existente en el campo de la ingeniería industrial y la gestión del talento humano.

Interpretación de los resultados

Los hallazgos evidencian que la asignación empírica del personal genera desequilibrios significativos en las cargas de trabajo, lo cual coincide con lo señalado por estudios previos que identifican la mala distribución de recursos humanos como un factor crítico en la disminución de la eficiencia organizacional (Baker, 2021; Pinedo, 2022). En particular, la alta saturación en el área de atención al

público y la subutilización en otras áreas reflejan una falta de alineación entre las competencias del personal y las necesidades operativas (Chiavenato, 2019).

Tras la implementación del modelo de optimización, se observó una mejora significativa en la distribución de cargas de trabajo, reducción de tiempos improductivos y aumento en la productividad. Estos resultados son consistentes con investigaciones que destacan la efectividad de los modelos de asignación basados en programación matemática para optimizar el uso de recursos en organizaciones complejas (Hillier & Lieberman, 2021; Gómez, López, & Ramírez, 2020).

Implicaciones

Desde una perspectiva teórica, los resultados refuerzan la importancia de integrar enfoques de investigación de operaciones con la gestión del talento humano, evidenciando que la combinación de modelos cuantitativos y criterios organizacionales permite una mejor toma de decisiones (Barney, 1991; Heizer et al., 2020).

En el ámbito práctico, la implementación del modelo de asignación de personal proporciona a las organizaciones públicas una herramienta concreta para mejorar su eficiencia operativa. La redistribución del personal basada en datos permite reducir la sobrecarga laboral, equilibrar las tareas y aprovechar mejor las competencias del personal (Robbins & Coulter, 2021).

Limitaciones

A pesar de los resultados obtenidos, el estudio presenta algunas limitaciones. En primer lugar, el uso de un muestreo no probabilístico limita la generalización de los resultados a otras organizaciones. En segundo lugar, el análisis se realizó en un periodo específico, lo que impide evaluar el impacto del modelo en el largo plazo (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Otra limitación importante radica en la resistencia al cambio organizacional, ya que la implementación de nuevos modelos puede generar incertidumbre entre el personal, lo cual puede afectar su adopción y efectividad (Kotter, 2012).

CONCLUSIÓN

El presente estudio analizó la asignación de personal en una organización pública, identificando problemáticas asociadas a la distribución empírica del recurso humano, tales como desequilibrios en las cargas de trabajo, subutilización de competencias y disminución en la eficiencia operativa. A partir de un enfoque cuantitativo y el uso de herramientas de análisis, se diseñó e implementó un modelo de asignación basado en criterios de optimización, el cual permitió redistribuir el personal de manera más eficiente.

Los resultados obtenidos evidenciaron mejoras significativas en los indicadores de desempeño organizacional, destacando la reducción de la saturación en áreas críticas, el incremento en la productividad laboral y un mejor aprovechamiento de los recursos humanos. Asimismo, se logró una mayor alineación entre las competencias del personal y las funciones asignadas, lo que contribuyó a optimizar los procesos internos.

Estos hallazgos reafirman la importancia de incorporar modelos analíticos y herramientas de la ingeniería industrial en la gestión del talento humano, especialmente en organizaciones públicas donde la eficiencia en el uso de recursos resulta fundamental. La implementación de un modelo de asignación de personal no solo mejora el desempeño operativo, sino que también fortalece la toma de decisiones basada en datos y promueve la mejora continua.

En este sentido, el estudio aporta evidencia sobre la efectividad de los modelos de optimización en la gestión organizacional, destacando su potencial como herramienta estratégica para mejorar la eficiencia y productividad. Su aplicación puede extenderse a otras organizaciones con características similares, contribuyendo al fortalecimiento de la administración pública y al uso más eficiente del capital humano.

RECOMENDACIONES

Con base en los resultados y limitaciones identificadas, se recomienda que futuras investigaciones amplíen el análisis a diferentes tipos de organizaciones públicas y privadas, con el fin de validar la aplicabilidad del modelo en diversos contextos. Asimismo, se sugiere incorporar variables adicionales, como factores motivacionales y organizacionales, que permitan enriquecer el modelo de asignación de personal.

De igual manera, se propone realizar estudios longitudinales que permitan evaluar el impacto del modelo en el largo plazo y analizar su sostenibilidad. También se recomienda integrar herramientas tecnológicas, como sistemas de información y análisis de datos en tiempo real (Davenport & Harris, 2017).

Finalmente, se sugiere fortalecer la capacitación del personal en el uso de herramientas analíticas y fomentar una cultura organizacional orientada a la mejora continua, lo cual facilitará la implementación de modelos de optimización y contribuirá al desarrollo organizacional sostenible.

REFERENCIAS

- American Psychological Association. (2020). Publication manual of the American Psychological Association (7th ed.). <https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Baker, K. R. (2021). Optimization modeling with spreadsheets (4th ed.). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781119702605>
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120. <https://doi.org/10.1177/014920639101700108>
- Bertalanffy, L. von. (1968). *General system theory: Foundations, development, applications*. George Braziller.
- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano* (5ª ed.). McGraw-Hill.
- Davenport, T. H., & Harris, J. G. (2017). *Competing on analytics: The new science of winning* (Updated ed.). Harvard Business Review Press.
- Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1–4. <https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11>
- Fayol, H. (2014). *Administración industrial y general* (Original publicado en 1916). Editorial Reverté.
- Gómez, J., López, R., & Ramírez, M. (2020). Optimization models applied to human resource allocation in public organizations. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 13(2), 345–360. <https://doi.org/10.3926/jiem.3187>
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (13th ed.). Pearson.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Hillier, F. S., & Lieberman, G. J. (2021). *Introduction to operations research* (11th ed.). McGraw-Hill.
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales* (4ª ed.). McGraw-Hill.
- Kotter, J. P. (2012). *Leading change*. Harvard Business Review Press.
- Krippendorff, K. (2018). *Content analysis: An introduction to its methodology* (4th ed.). Sage.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 1–55.
- Pinedo, M. (2022). *Scheduling: Theory, algorithms, and systems* (6th ed.). Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-94349-9>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management* (15th ed.). Pearson.
- Taylor, F. W. (2003). *The principles of scientific management* (Original publicado en 1911). Dover Publications.

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) 