

<https://doi.org/10.69639/arandu.v12i2.934>

## Gestión de procesos administrativos en una entidad del sector público en Perú, 2024

*Administrative Process Management in a Public Sector Entity in Peru, 2024*

**Belit Tarazona-Paredes**

[belit29tarazona@gmail.com](mailto:belit29tarazona@gmail.com)

<https://orcid.org/0009-0000-0491-6743>

Universidad Nacional Mayor de San Marcos  
Lima - Perú

**Víctor Hugo Fernández-Bedoya**

[vfernandezb@unmsm.edu.pe](mailto:vfernandezb@unmsm.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0002-2464-6477>

Universidad Nacional Mayor de San Marcos  
Lima – Perú

*Artículo recibido: 10 marzo 2025*

*- Aceptado para publicación: 20 abril 2025*

*Conflictos de intereses: Ninguno que declarar*

### RESUMEN

La gestión por procesos organiza actividades institucionales mediante planificación, supervisión y mejora continua, buscando eficiencia, calidad y valor para el ciudadano, superando la burocracia y fomentando una cultura de resultados. Esta investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de gestión de procesos administrativos en una entidad del sector público en Perú, 2024. Para ello, se planteó una investigación con enfoque cuantitativo y diseño descriptivo. La población estuvo constituida por 218 trabajadores, entre funcionarios, profesionales y auxiliares pertenecientes a las áreas administrativas de una entidad pública peruana, según planilla al cuarto bimestre del año 2024. La muestra fue de 140 trabajadores, siendo calculada probabilísticamente, a quienes se les aplicó un cuestionario de 17 ítems mediante la técnica de la encuesta. Los resultados demográficos permitieron identificar que la muestra estuvo representada en un 65% por hombres y 35% por mujeres. En cuanto al cargo, el 44.3% fueron profesionales, el 40.0% fueron técnico, y el 15.7% fueron auxiliares. Finalmente, la medición de la variable gestión de procesos administrativos determinó que el 48.57% muestra un nivel alto, el 37.14% un nivel medio, y el 14.29% un nivel bajo. Se recomienda priorizar la optimización de procesos para alcanzar mayor eficiencia y mejores resultados.

*Palabras clave:* gestión de procesos, gestión pública, sector público, administración

### ABSTRACT

Process management organizes institutional activities through planning, supervision and continuous improvement, seeking efficiency, quality and value for the citizen, overcoming

bureaucracy and promoting a culture of results. The general objective of this research was to determine the level of administrative process management in a public sector entity in Peru, 2024. For this purpose, a research with a quantitative approach and descriptive design was proposed. The population consisted of 218 workers, including civil servants, professionals and assistants belonging to the administrative areas of a Peruvian public entity, according to the payroll as of the fourth two-month period of the year 2024. The sample consisted of 140 workers, calculated probabilistically, to whom a 17-item questionnaire was applied using the survey technique. The demographic results showed that the sample was represented by 65% men and 35% women. In terms of position, 44.3% were professionals, 40.0% were technicians, and 15.7% were assistants. Finally, the measurement of the management of administrative processes variable determined that 48.57% showed a high level, 37.14% a medium level, and 14.29% a low level. It is recommended to prioritize process optimization to achieve greater efficiency and better results.

*Keywords:* process management, public management, public sector, administration

Todo el contenido de la Revista Científica Internacional Arandu UTIC publicado en este sitio está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International. 

## INTRODUCCIÓN

Administrar los procesos administrativos es fundamental para que las organizaciones del ámbito estatal operen de manera eficaz. Básicamente, implica la planificación, la estructuración, la conducción, la supervisión y la optimización constante de las tareas que posibilitan la consecución de las metas de la institución (Alburqueque & Del Águila, 2020). Esta administración va más allá de simplemente llevar a cabo formalidades o acatar normativas existentes; también busca producir beneficios para la ciudadanía mediante la optimización de los recursos, la disminución de los plazos, el aumento de la calidad de los servicios y el robustecimiento de la claridad en la gestión gubernamental (González & Ríos, 2019).

En el contexto peruano, muchas entidades públicas aún presentan estructuras organizacionales rígidas, con una alta carga burocrática y procedimientos administrativos fragmentados. A pesar de los esfuerzos del Estado por implementar políticas de modernización y gobierno digital, como el *Decreto Supremo N.º 004-2013-PCM*, que establece lineamientos para la gestión por procesos en el sector público, y la creación de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), la realidad operativa muestra que gran parte de los procesos internos siguen desarrollándose de manera manual, lenta y con escaso monitoreo de resultados (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2013; SERVIR, 2023).

Uno de los problemas más evidentes es la ausencia de una cultura de gestión por procesos. En muchas instituciones, el trabajo se organiza por funciones o departamentos, lo que genera duplicidades, retrabajos y cuellos de botella en los trámites administrativos (Rengifo, 2021). Por ejemplo, cuando un procedimiento requiere la intervención de varias oficinas —como en el caso de autorizaciones, adquisiciones, viajes o pagos—, los expedientes deben ser trasladados físicamente, pasar por múltiples revisiones y firmas, y no existe un seguimiento automatizado del estado del trámite. Esto prolonga innecesariamente los tiempos de atención y disminuye la capacidad de respuesta institucional (González & Ríos, 2019).

En la entidad pública objeto de estudio, se identificó que procesos rutinarios como la asignación de recursos para actividades oficiales pueden demorar entre 7 y 15 días debido a la cantidad de pasos intermedios, la falta de sistemas digitales integrados y la escasa articulación entre áreas clave como Dirección General, Administración, Presupuesto, Logística y Tesorería. Cada área maneja su propia lógica operativa, sus propias plantillas y sus propios registros, sin una plataforma común que permita compartir información en tiempo real ni estandarizar procedimientos (Alburqueque & Del Águila, 2020).

Esta situación revela una debilidad estructural en la gestión de procesos administrativos: la falta de interoperabilidad. La carencia de herramientas tecnológicas y de procesos claramente mapeados impide que los servidores públicos tengan una visión integral de su rol en el flujo general del trámite (Rengifo, 2021). Por tanto, se concentran en cumplir con su parte del

procedimiento, sin considerar los impactos aguas arriba o aguas abajo del proceso completo. Esto no solo ralentiza el trabajo, sino que también disminuye la eficiencia institucional y genera frustración tanto en los trabajadores como en los usuarios (SERVIR, 2023).

Esta falta de sistematización fomenta la improvisación y la toma de decisiones aisladas, en lugar de fomentar una gestión articulada y basada en evidencia (Rengifo, 2021). Muchos servidores públicos no tienen claridad sobre los tiempos estándar para realizar un trámite, los criterios de evaluación de su desempeño o los mecanismos formales para identificar y reportar problemas en la ejecución. Se identificó como otra dificultad la falta de guías de procedimientos al día, la escasa divulgación de los diagramas de flujo de trabajo y la carencia de indicadores fundamentales de desempeño (KPI) que posibiliten evaluar la efectividad y la eficiencia de cada proceso (González & Ríos, 2019).

Asimismo, la escasa capacitación del personal en temas de mejora de procesos, análisis de datos, uso de herramientas digitales y gestión del cambio organizacional limita las posibilidades de transformación. En ocasiones, el personal se resiste a modificar prácticas arraigadas o siente que las nuevas herramientas no están adaptadas a su realidad operativa. Este fenómeno se agrava cuando no existen incentivos institucionales claros para promover la innovación, la productividad o la colaboración interáreas (Alburquerque & Del Águila, 2020).

En este escenario, la implementación de una gestión por procesos resulta urgente y necesaria. Este enfoque propone que las organizaciones se estructuren no en función de áreas o jerarquías, sino a partir de procesos clave que generen valor para los usuarios internos y externos (SERVIR, 2023). La gestión de procesos requiere la identificación de las etapas fundamentales, el diseño de sus actividades, la asignación de responsables y la implementación de métodos de seguimiento y optimización constante. Mediante instrumentos como el modelado de procesos (BPM), los diagramas SIPOC, los sistemas de administración de documentos y los cuadros de mando, se logra representar de forma explícita el flujo de trabajo, identificar los puntos de congestión y determinar qué tareas no aportan valor y, por lo tanto, deben suprimirse o automatizarse (Rengifo, 2021).

Implementar herramientas digitales, como un Sistema de Trámite Documentario Virtual, la utilización de firmas electrónicas y el desarrollo de un sistema centralizado para el seguimiento de expedientes en la institución examinada, facilitaría una disminución considerable de los plazos administrativos. Asimismo, se optimizaría el seguimiento de los documentos y se fortalecería la credibilidad de la entidad (González & Ríos, 2019). Adicionalmente, se aconseja la puesta en marcha de indicadores de gestión, tales como el promedio de tiempo de respuesta, el nivel de cumplimiento de los plazos establecidos, el número de expedientes retornados debido a observaciones y el índice de satisfacción del personal interno (PCM, 2013).

Además, es necesario establecer una unidad de mejora continua o de gestión por procesos que se encargue de revisar periódicamente los procedimientos, recoger información de los actores

involucrados y proponer mejoras concretas. Esta unidad debe tener autonomía técnica, personal capacitado y acceso a herramientas analíticas que le permitan hacer recomendaciones basadas en evidencia (Alburquerque & Del Águila, 2020).

Un enfoque organizacional que posibilita la planificación, estructuración, conducción y supervisión de los recursos, actividades y procedimientos dentro de una institución para lograr objetivos definidos es la gestión de procesos administrativos. En el ámbito institucional, ya sea público o privado, esta gestión se establece como una herramienta esencial para conseguir una operación eficaz y eficiente, enfocada en la mejora continua y la satisfacción de los usuarios o beneficiarios del servicio. Según Chiavenato (2019), la gestión de procesos administrativos comprende la integración sistemática de cuatro funciones primordiales: planificación, organización, dirección y control, las cuales deben estar en sintonía con los objetivos estratégicos de la organización.

En términos amplios, un proceso administrativo consiste en una serie de acciones interconectadas que se llevan a cabo de manera secuencial para convertir entradas en productos o servicios. Cada una de estas acciones aporta de forma relevante al logro de los resultados organizacionales esperados. Desde este punto de vista, Fayol (2016) asegura que la gestión no solo implica establecer metas, sino también perfeccionar constantemente los procesos, asegurando su mejora continua a través de una estructura ordenada y funcional.

Por otro lado, Orellana-Orellana et al. (2020) argumentan que una gestión efectiva de los procesos administrativos facilita una adecuada coordinación de recursos humanos, económicos y tecnológicos, orientada a la obtención de resultados óptimos. Esta coordinación no solo garantiza el cumplimiento de objetivos, sino que también permite una adaptación más eficiente a los cambios del entorno. De igual manera, la mejora continua, el análisis de resultados y la identificación de posibilidades de optimización son aspectos cruciales para mantener el éxito organizacional a largo plazo.

En este sentido, la gestión de procesos administrativos puede examinarse a través de tres dimensiones fundamentales que agrupan diversos indicadores de medición. Estas dimensiones son: (1) elementos de la gestión de procesos, (2) mecanismos de la gestión de procesos administrativos, y (3) procedimientos administrativos. A continuación, se explica cada dimensión.

La gestión de procesos administrativos no debe concebirse únicamente como una responsabilidad del departamento de administración, sino como un compromiso institucional que involucra a todas las dependencias y niveles jerárquicos. Constituye una herramienta estratégica para robustecer la gobernanza, incrementar la transparencia, optimizar el ambiente laboral y mejorar la utilización de los recursos públicos (SERVIR, 2023). Su correcta implementación demanda liderazgo, una visión a largo plazo y una cultura organizacional enfocada en resultados, innovación y servicio a la ciudadanía.

### **Dimensión 1: Elementos de la gestión de procesos**

Esta dimensión agrupa los componentes esenciales que componen el proceso de gestión en una organización. Según Chiavenato (2017), los elementos básicos comprenden la identificación, coordinación, control y mejora de los procesos, asegurando que cada actividad esté orientada a los objetivos estratégicos.

### **Dimensión 2: Mecanismos de la gestión de procesos administrativos**

Esta dimensión hace referencia a los instrumentos, métodos y estrategias que se utilizan para gestionar eficazmente los procesos administrativos. Según Chiavenato (2019), estos mecanismos son esenciales para facilitar la toma de decisiones informada, la evaluación del desempeño y la asignación de recursos.

### **Dimensión 3: Procedimientos administrativos**

Esta dimensión engloba las actividades formales y secuenciales que componen la acción administrativa. Fayol (1916) considera que los procedimientos administrativos deben ser estructurados y estandarizados para garantizar la eficiencia en la ejecución de tareas. Chiavenato (2017) complementa esta visión al señalar que la gestión de procedimientos debe ser dinámica, permitiendo su mejora continua frente a los cambios organizacionales o del entorno.

En ese contexto, esta investigación tuvo como problema general de investigación: ¿Cuál es el nivel de gestión de procesos administrativos en una entidad del sector público en Perú, 2024?

En particular, los problemas de investigación fueron: ¿Cuál es el nivel de elementos de la gestión de procesos en una entidad del sector público en Perú, 2024? ¿Cuál es el nivel de mecanismos de la gestión de procesos administrativos en una entidad del sector público en Perú, 2024? ¿Cuál es el nivel de gestión de procedimientos administrativos en una entidad del sector público en Perú, 2024?

La investigación se justifica de forma teórica, ya que explora las bases teóricas de la gestión de procesos administrativos, profundizando en los alcances vinculados a la realidad peruana. De igual manera, se justifica metodológicamente, ya que presenta en la sección metodología una clara precisión de su conducción, permitiendo a otros investigadores interesados a seguir similares pasos a fin de generar estudios adicionales que permitan generar discusión académica pertinente.

Finalmente, el objetivo de la investigación fue: Determinar el nivel de gestión de procesos administrativos en una entidad del sector público en Perú, 2024.

Los objetivos de investigación fueron: Determinar el nivel de elementos de la gestión de procesos en una entidad del sector público en Perú, 2024. Determinar el nivel de mecanismos de la gestión de procesos administrativos en una entidad del sector público en Perú, 2024. Determinar el nivel de gestión de procedimientos administrativos en una entidad del sector público en Perú, 2024.

## MATERIALES Y MÉTODOS

El enfoque de esta investigación fue cuantitativo y nivel descriptivo. Esto debido a que se buscó medir la variable de estudio, obteniendo con ello conteos y porcentajes que permitieron conocerla a profundidad.

Además, la investigación fue de diseño no experimental con corte transversal. Los investigadores recopilaron la información una sola vez de cada muestra, sin ejercer estímulos a las variables, observándola en su estado natural.

La presente investigación tuvo como población a 218 trabajadores, entre funcionarios, profesionales y auxiliares. Todos ellos pertenecen a las áreas administrativas de una entidad pública peruana, durante el cuarto bimestre del año 2024. De acuerdo con Etikan y Bala (2017), una adecuada delimitación de la población objetivo es fundamental para asegurar la validez interna y la posibilidad de generalizar los hallazgos del estudio.

El cálculo del tamaño muestral se realizó utilizando la fórmula correspondiente a poblaciones finitas, bajo los supuestos de un nivel de confianza del 95%, un margen de error del 5% y una proporción esperada del 50%. Como resultado, se determinó una muestra de 140 trabajadores, cifra que permite representar adecuadamente a la población y formular inferencias con validez estadística (Daniel & Cross, 2018; Singh & Masuku, 2014).

Para el presente estudio se optó por un muestreo probabilístico aleatorio simple, método que garantiza la igualdad de oportunidades para que cada integrante de la población sea seleccionado. Esta técnica reduce los sesgos y favorece la representatividad de los datos obtenidos (Taherdoost, 2016; Acharya et al., 2013).

La técnica de investigación fue la encuesta, la cual fue conducida en forma virtual. Esta fue desarrollada dentro de las instalaciones de la institución pública de estudio, frente a la primera autora. El instrumento empleado fue un cuestionario de 17 ítems, elaborado en base a las bases teóricas exploradas, y midió las tres dimensiones: elementos de la gestión de procesos, mecanismos de la gestión de procesos administrativos, procedimientos administrativos.

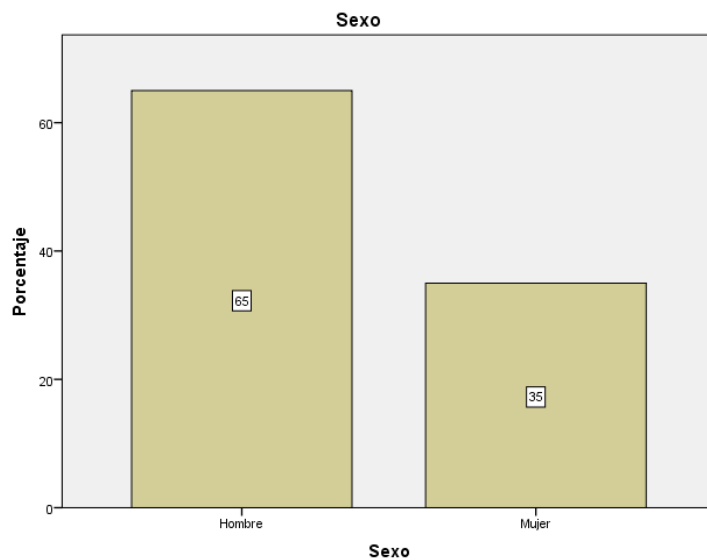
Es importante aclarar que el cuestionario obtuvo validez por parte de tres expertos, y su confiabilidad fue de 0,981 según el coeficiente de alfa de Cronbach, siendo considerado muy confiable.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### Resultados demográficos

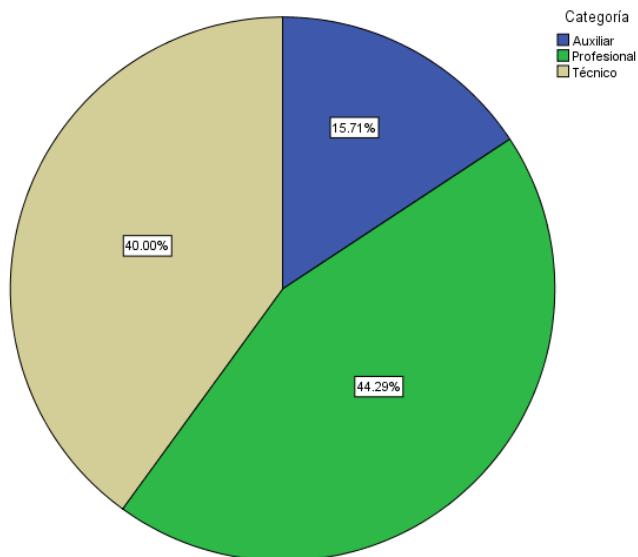
La muestra, compuesta por 140 trabajadores fue segmentada por sexo. De ellos, el 65% indicaron ser hombres, mientras que el 35% indicaron ser mujeres. Esto quiere decir que fueron 91 hombres y 49 mujeres, tal y como se detalla en la Figura 1.

**Figura 1**  
*Distribución de la muestra por sexo*



Además, también se segmentó la muestra por cargo. Si bien es cierto que todos fueron trabajadores, se contaron 62 personas (lo que equivale al 44.3% del total encuestado) con cargo de profesional, 56 personas, es decir, el 40.0% del total con cargo de técnico, y 22 personas (equivalente al 15.7%) auxiliares. Esto es mostrado en la Figura 2.

**Figura 2**  
*Distribución de la muestra por cargo*



### Resultados de la medición de variables

Además, también se segmentó la muestra por cargo. Si bien es cierto que todos fueron trabajadores, se contaron 62 personas (lo que equivale al 44.3% del total encuestado) con cargo de profesional, 56 personas, es decir, el 40.0% del total con cargo de técnico, y 22 personas (equivalente al 15.7%) auxiliares. Esto es mostrado en la Figura 2.

**Tabla 1***Medición de la variable y sus dimensiones por niveles*

| Medición por niveles                                             | Nivel alto:<br>[3,66 - 5,00] | Nivel medio:<br>[2,33 - 3,66[ | Nivel bajo:<br>[1,00 - 2,33[ |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| Variable 1: Gestión de procesos administrativos                  | 48.57%                       | 37.14%                        | 14.29%                       |
| Dimensión 1 Elementos de la gestión de procesos administrativos  | 47.14%                       | 38.57%                        | 14.29%                       |
| Dimensión 2 Mecanismos de la gestión de procesos administrativos | 49.29%                       | 37.14%                        | 13.57%                       |
| Dimensión 3 Procedimientos administrativos                       | 47.86%                       | 36.43%                        | 15.71%                       |

La Tabla 1 presenta tres niveles para clasificar los resultados: Alto, Medio y Bajo, basados en rangos de puntuación. Sin embargo, hay un error en los encabezados, ya que el Nivel bajo aparece erróneamente como "Nivel alto" nuevamente. Se debe corregir el tercer encabezado para que diga Nivel bajo: [1,00 - 2,33[.

Con relación a la variable de estudio “Gestión de procesos administrativos”, se observa que la mayoría de los encuestados (48.57%) perciben la gestión de procesos administrativos en un nivel alto, lo cual es positivo. Un 37.14% la percibe en un nivel medio, mientras que un 14.29% la considera en un nivel bajo. Esto indica que aún existe una porción de la población que identifica deficiencias.

En cuanto a la dimensión 1 “Elementos de la gestión de procesos administrativos”, similar al resultado global, 47.14% lo evalúa como alto. La proporción en nivel medio (38.57%) es ligeramente mayor que en la variable general, lo que puede sugerir una percepción algo más neutral sobre los elementos específicos. El nivel bajo se mantiene igual al de la variable general (14.29%), lo que podría indicar coherencia en la percepción sobre estos elementos.

Asimismo, para la dimensión 2 “Mecanismos de la gestión de procesos administrativos” se identificó que es la dimensión mejor valorada, con un 49.29% en nivel alto y el porcentaje más bajo en nivel bajo (13.57%). Esto sugiere que los mecanismos (como normativas, instrumentos, protocolos, etc.) son más reconocidos o funcionan de manera más eficiente que otros aspectos.

Finalmente, sobre la dimensión 3 “procedimientos administrativos”, aunque 47.86% lo evalúa como alto (similar a las otras dimensiones), se observa el mayor porcentaje en nivel bajo: 15.71%. Esto podría indicar que los procedimientos administrativos presentan mayor margen de mejora o son los más cuestionados por los encuestados.

## CONCLUSIONES

Se logró determinar el nivel de gestión de procesos administrativos en una entidad del sector público en Perú, 2024. Se concluye que el nivel de gestión de procesos administrativos en la entidad pública evaluada se encuentra predominantemente en un nivel alto (48.57%), seguido por un nivel medio (37.14%), y en menor medida en un nivel bajo (14.29%). Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable por parte de los encuestados, aunque aún se identifican áreas de mejora que podrían optimizar la eficiencia institucional.

Se logró determinar el nivel de elementos de la gestión de procesos en una entidad del sector público en Perú, 2024. Los elementos de la gestión de procesos son percibidos en un nivel alto por el 47.14% de los encuestados, mientras que un 38.57% los ubica en un nivel medio y un 14.29% en nivel bajo. Esto indica que casi la mitad de los trabajadores reconoce la existencia de componentes fundamentales de la gestión, aunque una proporción considerable todavía tiene una visión intermedia o crítica, lo cual señala la necesidad de reforzar dichos elementos.

Se logró determinar el nivel de mecanismos de la gestión de procesos administrativos en una entidad del sector público en Perú, 2024. Los mecanismos de gestión de procesos administrativos presentan la valoración más alta entre las dimensiones, con un 49.29% de respuestas en el nivel alto, un 37.14% en nivel medio, y solo un 13.57% en nivel bajo. Esto evidencia que los procedimientos normativos, instrumentos y directrices son reconocidos por los trabajadores como adecuados, lo que constituye una fortaleza institucional.

Se logró determinar el nivel de gestión de procedimientos administrativos en una entidad del sector público en Perú, 2024. En cuanto a los procedimientos administrativos, un 47.86% de los encuestados los percibe en un nivel alto, mientras que un 36.43% los ubica en nivel medio y un 15.71% en nivel bajo, siendo este el mayor porcentaje de respuestas en el nivel bajo entre las dimensiones analizadas. Esto sugiere que, si bien hay avances, la ejecución operativa de los procedimientos requiere una revisión más profunda y medidas de mejora, para lograr mayor eficiencia y satisfacción entre los colaboradores.

## REFERENCIAS

- Acharya, A. S., Prakash, A., Saxena, P., & Nigam, A. (2013). Sampling: Why and how of it? *Indian Journal of Medical Specialities*, 4(2), 330–333. <https://doi.org/10.7713/ijms.2013.0032>
- Alburqueque, J., & Del Águila, F. (2020). Gestión por procesos en entidades del Estado peruano. Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://doi.org/10.35626/unmsm.2020.00145>
- Chiavenato, I. (2017). *Introducción a la teoría general de la administración* (8.ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano: Enfoque por competencias* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Daniel, W. W., & Cross, C. L. (2018). *Biostatistics: A foundation for analysis in the health sciences* (11th ed.). Wiley.
- Etikan, I., & Bala, K. (2017). Sampling and sampling methods. *Biometrics & Biostatistics International Journal*, 5(6), 00149. <https://doi.org/10.15406/bbij.2017.05.00149>
- Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general*. París: Dunod. (Versión traducida y reeditada en 2016 por Ediciones Altaya).
- González, R., & Ríos, M. (2019). Gestión pública moderna: enfoques y herramientas para la mejora institucional. Editorial San Marcos.
- Orellana-Orellana, F., Jiménez, M., & Rodríguez, L. (2020). *Gestión por procesos y mejora del rendimiento institucional en América Latina*. Revista de Innovación en Gestión Pública, 11(3), 88-105. <https://doi.org/10.31297/ringep.v11n3.2020>
- Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). (2013). Decreto Supremo N.º 004-2013-PCM – Lineamientos para la gestión por procesos en el sector público. <https://www.pcm.gob.pe>
- Rengifo, C. (2021). Gobierno digital y transformación de procesos en el sector público peruano. Revista de Gestión Pública y Buen Gobierno, 8(2), 23–39. <https://doi.org/10.26495/rgpbg.v8i2.212>
- SERVIR – Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2023). Guía para la mejora de procesos administrativos en entidades públicas. <https://www.servir.gob.pe>
- Singh, A. S., & Masuku, M. B. (2014). Sampling techniques & determination of sample size in applied statistics research: An overview. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 2(11), 1–22.
- Taherdoost, H. (2016). Sampling methods in research methodology; how to choose a sampling technique for research. *International Journal of Academic Research in Management*, 5(2), 18–27.