

Retroalimentación 360°: Un Enfoque Integral para Mejorar el Desarrollo Profesional y la Satisfacción de los Empleados en las MIPYMES.

360° Feedback: An Integral Approach to Improve Professional Development and Employee
Satisfaction in MSMEs.

Daniel Alberto Aguirre Castillo¹

¹<https://orcid.org/0009-0003-6676-1419>. Universidad Politécnica de Sinaloa. Mazatlán,
Sinaloa, México. daguirre@upsin.edu.mx

DOI: <https://doi.org/10.46589/riasf.v1i43.738>

Recibido: 27 de diciembre 2024.

Aceptado: 2 de junio 2025

Publicado: 13 de junio 2025

Como citar

Aguirre Castillo, D. A. (2025). Retroalimentación 360°: Un Enfoque Integral para Mejorar el Desarrollo Profesional y la Satisfacción de los Empleados en las MIPYMES.: Evaluación y retroalimentación al personal de MIPYMES. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera: Facultad Interdisciplinaria De Ciencias Económicas Administrativas - Departamento De Ciencias Económico Administrativas-Campus Navojoa*, 1(43). <https://doi.org/10.46589/riasf.v1i43.738> (Original work published 13 de junio de 2025)

Resumen

La retroalimentación 360° se ha convertido en una herramienta esencial en la gestión del talento humano, influyendo en el desarrollo profesional y la satisfacción laboral de los empleados en las micro, pequeñas y medianas empresas. Este estudio tiene como objetivo evaluar el impacto de la retroalimentación 360° en estos dos aspectos críticos, considerando su relevancia en el entorno organizacional actual. Se realizó una revisión bibliográfica

exhaustiva de artículos científicos recientes, seleccionando aquellos que abordan la retroalimentación 360° y su relación con el desarrollo profesional y la satisfacción laboral. Por otra parte se realizó una investigación en empresas de la ciudad de Mazatlán enfocadas a servicios para conocer los impactos de sus ejercicios de evaluación y retroalimentación que se llevan a cabo. Los resultados indican que la retroalimentación 360° no solo mejora la percepción del desempeño, sino que también contribuye al desarrollo de habilidades y competencias, generando un ambiente de trabajo más colaborativo y motivador, se genera un ambiente más justo y por ende una satisfacción por los logros alcanzados. Sin embargo, se identificaron barreras significativas en su implementación, como la resistencia al cambio, conocer los objetivos de una evaluación y la falta de capacitación, que pueden limitar su efectividad. En conclusión, esta investigación resalta la importancia de una implementación adecuada de la retroalimentación 360° para maximizar su impacto positivo en el desarrollo profesional y la satisfacción laboral, sugiriendo que las organizaciones deben adoptar estrategias que aborden estas barreras para optimizar los beneficios de esta herramienta en el entorno laboral.

Palabras clave: Satisfacción laboral, implementación efectiva, habilidades y competencias.

Abstract

360° feedback has become an essential tool in human talent management, influencing the professional development and job satisfaction of employees in micro, small and medium enterprises. This study aims to evaluate the impact of 360° feedback on these two critical aspects, considering its relevance in today's organizational environment. An exhaustive bibliographic review of recent scientific articles was carried out, selecting those that address 360° feedback and its relationship with professional development and job satisfaction. On

the other hand, research was carried out in companies in the city of Mazatlan focused on services to know the impacts of their evaluation and feedback exercises that are carried out. The results indicate that 360° feedback not only improves the perception of performance, but also contributes to the development of skills and competencies, generating a more collaborative and motivating work environment, generating a fairer environment and therefore satisfaction with achievements. However, significant barriers were identified in its implementation, such as resistance to change, knowing the objectives of an evaluation and lack of training, which may limit its effectiveness. In conclusion, this research highlights the importance of proper implementation of 360° feedback to maximize its positive impact on career development and job satisfaction, suggesting that organizations should adopt strategies that address these barriers to optimize the benefits of this tool in the work environment.

Key words: Job satisfaction, effective implementation, skills and competencies

Introducción

La evaluación del desempeño del personal es un componente crítico en la gestión de recursos humanos, ya que no solo influye en la productividad organizacional, sino que también impacta en el desarrollo profesional y la satisfacción laboral de los empleados en las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes). En este contexto, la retroalimentación 360° se ha posicionado como una herramienta innovadora que permite obtener una visión integral del desempeño de un individuo a partir de las opiniones de sus colegas, clientes, supervisores y subordinados. Este enfoque no solo busca mejorar el rendimiento, sino también fomentar un ambiente de aprendizaje continuo y desarrollo personal (Moscoso, 2023). La importancia de la retroalimentación 360° radica en su capacidad para proporcionar información valiosa que

puede ser utilizada para el crecimiento profesional y la satisfacción en el trabajo, elementos que son esenciales para la retención del talento y el éxito organizacional (Carmo, 2024).

Investigaciones recientes han comenzado a explorar el impacto de la retroalimentación 360° en el desarrollo profesional y la satisfacción laboral. Por ejemplo, un estudio realizado por Estrada-Araoz (2024) encontró que la implementación de sistemas de retroalimentación 360° no solo mejoró la percepción del desempeño entre los empleados, sino que también contribuyó significativamente a su desarrollo profesional. Asimismo, Villavicencio-Flores (2024) destaca que la retroalimentación efectiva puede aumentar el compromiso organizacional, lo que a su vez se traduce en una mayor satisfacción laboral. Estos hallazgos sugieren que la retroalimentación 360° puede ser un factor determinante en la creación de un entorno laboral positivo y productivo.

A pesar de estos avances, existen vacíos significativos en la literatura actual que justifican la necesidad de una revisión más profunda sobre el impacto de la retroalimentación 360° en el desarrollo profesional y la satisfacción laboral. En primer lugar, muchos estudios se han centrado en la efectividad de la retroalimentación en contextos específicos, sin considerar su aplicación en diferentes sectores y tipos de organizaciones (Madero, 2020). Además, la mayoría de las investigaciones no han abordado cómo la retroalimentación 360° puede ser utilizada estratégicamente para mejorar la satisfacción laboral a largo plazo. Por otra parte, se tiene un concepto de retroalimentación como el resultado de una evaluación realizada por el jefe directo, descartando otros puntos de vista dándole características más certeras, justas y éticas. Por último, hay una falta de consenso sobre las mejores prácticas para implementar la retroalimentación 360° de manera efectiva, lo que limita su potencial como herramienta de desarrollo profesional.

El objetivo de este artículo es evaluar el impacto de la retroalimentación 360° en el desarrollo profesional y la satisfacción laboral de los empleados en las mipymes. A través de

una revisión exhaustiva de la literatura y un sondeo de investigación con personal involucrado en estos procesos, se busca llenar los vacíos temáticos identificados y proporcionar recomendaciones prácticas para la implementación efectiva de la retroalimentación 360° en diversas organizaciones. Este estudio no solo contribuirá al conocimiento académico en el campo de la gestión de recursos humanos, sino que también ofrecerá aportaciones valiosas para los profesionales que buscan mejorar la satisfacción laboral y el desarrollo de sus equipos coadyuvando al logro de metas y objetivos personales, departamentales y organizacionales.

Material y método

Para llevar a cabo esta investigación se llevan a cabo dos procesos de investigación de datos primarios y secundarios; para los datos secundarios se realiza una revisión bibliográfica sobre el impacto de la retroalimentación 360° en el desarrollo profesional y la satisfacción laboral de los empleados en las mipymes, se siguió un proceso sistemático de búsqueda y selección de fuentes. Se utilizaron bases de datos académicas reconocidas, como Scopus, Web of Science y Google Scholar, que ofrecen acceso a una amplia gama de literatura científica. Las estrategias de búsqueda incluyeron el uso de palabras clave específicas como "retroalimentación 360°", "satisfacción laboral", "desarrollo profesional" y "evaluación del desempeño". Se aplicaron combinaciones de estas palabras clave para refinar los resultados y asegurar la relevancia de los artículos seleccionados. Este enfoque permitió identificar estudios recientes y pertinentes que abordan la relación entre la retroalimentación 360° y sus efectos en el desarrollo profesional y la satisfacción laboral.

Los criterios de inclusión y exclusión se establecieron para garantizar la calidad y relevancia de los estudios seleccionados. Se incluyeron artículos publicados en revistas científicas revisadas por pares en los últimos cinco años, lo que asegura que la información sea actual y refleje las tendencias recientes en el campo. Además, se priorizaron estudios que

presentaran resultados empíricos y análisis estadísticos robustos, lo que contribuye a la validez de las conclusiones. Por otro lado, se excluyeron artículos que no se centraran específicamente en la retroalimentación 360° o que abordaran temas tangenciales sin una conexión clara con el desarrollo profesional o la satisfacción laboral. También se descartaron estudios que no proporcionaran datos suficientes o que carecieran de un diseño metodológico claro. Este enfoque riguroso en la selección de literatura asegura que la revisión se base en fuentes de alta calidad y relevancia, contribuyendo así a un análisis más profundo y significativo del impacto de la retroalimentación 360° en el contexto laboral.

Por otra parte, para recopilar los datos primarios se realizó una investigación de mercado de los procesos de evaluación y retroalimentación que se llevan a cabo en las micro, pequeñas y medianas empresas de servicios en la ciudad de Mazatlán, llevando a cabo una investigación mediante un instrumento como la encuesta, aplicada a los jefes y subordinados de 120 establecimientos en la ciudad, mediante un cuestionario en Google forms empleado celulares y tabletas digitales para la recopilación de información, la encuesta estaba conformada por 10 preguntas cerradas las cuales se enfocaban en conocer e identificar la manera en cómo aplican sus procesos de evaluación y retroalimentación en sus equipos de tramado, se encuestaron un total de 235 empleados y encargados de estas empresas. Esta investigación se realizó con el apoyo de 16 estudiantes capacitados de la Licenciatura en Administración y gestión empresarial del grupo 4-2 de la Universidad Politécnica de Sinaloa de la ciudad de Mazatlán, Sinaloa, México.

Este proceso de levantamiento de encuestas se realizó del 07 al 18 de octubre de 2024, asistiendo en algunos casos de manera personal y en otros casos empleando dispositivos como WhatsApp o correo electrónico para recopilar dicha información, la cual una vez concentrada se interpreto empleando herramientas como Excel y Word para su presentación

Resultados

La retroalimentación 360° se ha convertido en una herramienta clave para el desarrollo profesional de los empleados, permitiendo una evaluación integral que incluye múltiples perspectivas. Sin embargo, no se encontró evidencia en las referencias citadas que apoye la afirmación de que la retroalimentación 360° mejora la claridad en las expectativas de desempeño o fomenta un ambiente de aprendizaje continuo. Por lo tanto, se elimina la referencia Jaramillo (2023). El estudio de Huaman et al. (2022) respalda la idea de que la retroalimentación 360° tiene un impacto positivo en el desarrollo profesional. Utilizando una metodología mixta, los autores analizaron la percepción de los empleados sobre la retroalimentación recibida y su correlación con el desarrollo de competencias específicas. Los resultados mostraron que la retroalimentación 360° contribuyó al desarrollo de habilidades técnicas y mejoró la comunicación y el trabajo en equipo. Sin embargo, se observó que la falta de formación en la implementación de este tipo de retroalimentación puede limitar su efectividad, lo que representa otro vacío en la literatura actual.

Se detecta la influencia de la retroalimentación 360° en la satisfacción laboral, la cual es un factor crucial para el rendimiento organizacional, y la retroalimentación 360° puede desempeñar un papel significativo en su mejora. Además, se destaca la necesidad de investigar más a fondo cómo las diferencias culturales y organizacionales pueden influir en la efectividad de la retroalimentación 360° en la satisfacción laboral.

A pesar de los beneficios potenciales de la retroalimentación 360°, las organizaciones a menudo enfrentan barreras significativas en su implementación. Según el estudio de Henríquez y Vega (2020), una de las principales barreras es la resistencia al cambio por parte de los empleados, quienes pueden percibir la retroalimentación 360° como una amenaza a su desempeño. Por otra parte, la falta de capacitación en el personal con relación a los beneficios e impactos positivos que genera estos procesos afectan en el ambiente laboral, generando un

sentir de incertidumbre, duda e inquietud al llevarlos a cabo, ya que en algunos casos los empleados manifiestan sentirse señalados o calificados de manera injusta e imparcial.

Por otra parte, al llevar a cabo la investigación de mercado en diversas mipymes de la ciudad de Mazatlán, se detectan diversos instrumentos de evaluación que se llevan a cabo como los que se muestran en la tabla 1.

Tabla 1. Definición de los instrumentos de evaluación

<i>Instrumento de evaluación</i>	<i>Definición</i>
<i>Cuestionario</i>	Este instrumento consiste en una serie de preguntas abiertas y/o cerradas respecto de una o más variables a medir y son probablemente el instrumento más utilizado para recolectar datos.
<i>Lista de cotejo</i>	Una lista de corroboración o cotejo es semejante en apariencia y usos a la escala de calificaciones. La diferencia radica en el tipo de juicio que se solicita. Una escala de calificación indica el grado en el cual se ha logrado cada una de las características o su frecuencia de aparición; mientras que la lista de cotejo, en cambio, exige un simple juicio de «sí» o «no». Es un método que registra la presencia o ausencia de una característica o una destreza.
<i>Guía de observación</i>	Una guía de observación es un documento que permite encausar la acción de observar ciertos fenómenos. Esta guía, por lo general, se estructura a través de columnas que favorecen la organización de los datos recogidos.

Rubrica | Este instrumento permite valorar el rendimiento del evaluado sin lugar a interpretaciones. A partir de unos criterios claramente definidos por el evaluador, el evaluado es capaz de identificar qué se pretende de su rendimiento y, por lo tanto, recibir una evaluación más justa.

Fuente: Elaboración propia

Estos instrumentos son los más utilizados en las mipymes donde se llevó a cabo esta investigación, destacando los cuestionarios y las guías de observación como los más utilizados desde hace bastante tiempo, ya que, desde el punto de vista de los encargados y supervisores son los más fáciles de aplicar, además de que son instrumentos ya conocidos por los involucrados.

Discusión

Los resultados obtenidos en este estudio sobre el impacto de la retroalimentación 360° en el desarrollo profesional y la satisfacción laboral de los empleados revelan hallazgos significativos que se alinean y, en algunos casos, divergen de la literatura existente. En particular, se observó que la retroalimentación 360° no solo mejora la percepción del desempeño, sino que también contribuye al desarrollo de habilidades y competencias, lo que coincide con los hallazgos de Morán et al. (2021), quienes encontraron que un clima organizacional positivo, facilitado por la retroalimentación, está asociado con altos niveles de satisfacción laboral. Esto sugiere que la retroalimentación 360° puede ser un catalizador para el desarrollo profesional, al fomentar un ambiente de aprendizaje y colaboración (Morán et al., 2021).

Sin embargo, a pesar de estos resultados positivos, se identificaron barreras significativas en la implementación de la retroalimentación 360°, como la resistencia al cambio y la falta de capacitación, lo que se alinea con las conclusiones de Agüero y Dávila

(2021). Estos autores destacan que la falta de preparación para recibir retroalimentación puede limitar su efectividad, lo que resalta la necesidad de un enfoque más estructurado en la implementación de este tipo de evaluación. La divergencia en los resultados puede explicarse por la variabilidad en los contextos organizacionales y la cultura laboral, lo que sugiere que la efectividad de la retroalimentación 360° puede depender en gran medida de cómo se gestione su implementación.

A pesar de los hallazgos significativos, este estudio presenta varias limitaciones que deben ser consideradas. En primer lugar, la revisión se basó en una selección de artículos de bases de datos específicas, lo que puede haber excluido investigaciones relevantes publicadas en otras plataformas. Además, la mayoría de los estudios analizados provienen de contextos organizacionales específicos, lo que limita la generalización de los resultados a otras industrias o culturas. También, la naturaleza de la revisión bibliográfica implica que no se realizaron investigaciones empíricas directas, lo que podría haber proporcionado una comprensión más profunda de los efectos de la retroalimentación 360° en situaciones reales. Por otra parte, en la investigación de mercado, algunos estudiantes no eran recibidos o no les fue permitido el acceso para aplicar las encuestas, teniendo en algunos casos que esperar a que los empleados terminaran su jornada laboral o inclusive tenían que regresar a las empresas para poder aplicarlas.

Con base en los resultados obtenidos y las limitaciones identificadas, se sugiere que futuras investigaciones se centren en varios aspectos. En primer lugar, sería beneficioso realizar estudios empíricos que evalúen la implementación de la retroalimentación 360° en diferentes contextos organizacionales para identificar factores que influyen en su efectividad. Además, se recomienda investigar cómo la capacitación y el apoyo organizacional pueden mitigar las barreras a la implementación de la retroalimentación 360°. Por último, sería valioso explorar la relación entre la retroalimentación 360° y otros factores, como el

liderazgo transformacional y el clima organizacional, para obtener una comprensión más holística de su impacto en el desarrollo profesional y la satisfacción laboral.

En conclusión, la retroalimentación 360° tiene el potencial de ser una herramienta poderosa para el desarrollo profesional y la satisfacción laboral de los empleados. Sin embargo, su efectividad depende de una implementación cuidadosa y del contexto organizacional en el que se aplique. Este estudio proporciona una base para futuras investigaciones que pueden contribuir a optimizar el uso de la retroalimentación 360° en diversas organizaciones, mejorando así el bienestar y el rendimiento de los empleados.

Conclusiones y recomendaciones

Los hallazgos de esta investigación indican que la retroalimentación 360° tiene un impacto positivo significativo en el desarrollo profesional y la satisfacción laboral de los empleados. Se observó que la implementación de este tipo de retroalimentación no solo mejora la percepción del desempeño individual, sino que también fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y motivador. Además, se identificó que la retroalimentación 360° contribuye al desarrollo de habilidades y competencias, lo que resulta en un aumento de la satisfacción laboral y un mayor compromiso organizacional. Estos resultados son consistentes con estudios previos que destacan la importancia de un clima organizacional positivo en la satisfacción laboral (Morán et al., 2021; Carmo, 2024).

El objetivo de este artículo, que era evaluar el impacto de la retroalimentación 360° en el desarrollo profesional y la satisfacción laboral de los empleados, se ha cumplido al demostrar que esta herramienta puede ser un catalizador para mejorar tanto el desempeño individual como el bienestar general en el entorno laboral. Este estudio se enmarca en un artículo de revisión bibliográfica, lo que permite contextualizar los hallazgos dentro de un

marco teórico más amplio y proporciona una base sólida para futuras investigaciones. Por otra parte, se respalda con una investigación de mercado con la finalidad de conocer los puntos de vista en escenarios reales donde se llevan a cabo estos procesos en las mipymes.

Finalmente, se sugiere que futuras investigaciones se enfoquen en explorar las barreras que limitan la implementación efectiva de la retroalimentación 360°, así como en investigar su impacto en diferentes contextos organizacionales. Abordar estas áreas podría contribuir a optimizar el uso de la retroalimentación 360° y maximizar sus beneficios en el desarrollo profesional y la satisfacción laboral de los empleados.

Referencias

- Aguilar, L. (2023). La gestión del talento humano y su relación con la competitividad organizacional. *South Florida Journal of Development*, 4(6), 2530-2542.
<https://doi.org/10.46932/sfjdv4n6-025>
- Agüero y Dávila "Motivación y satisfacción laboral en el desempeño del empleado en las organizaciones de la ciudad de Lima, Perú." *Visión gerencial* (2021)
<https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2021.21.02.02>
- Álvarez, Juan Manuel (2003), *La evaluación a examen*, Madrid, Miño y Dávila.
- Álvarez, Juan Manuel (2005), *Evaluar para conocer, examinar para excluir*, Madrid, Morata.
- Arteaga, L. (2024). Evolución de la evaluación educativa y del desempeño docente en Colombia. *Línea Imaginaria*, 1(18).
<https://doi.org/10.56219/lneaimaginaria.v1i18.2711>

- Baltazar-Gómez, D., Rosas-González, E., García-Rodríguez, I., Ibarra-Gutiérrez, M., & Pirez-Lindoro, M. (2022). Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. *Sanus*, 7, e295.
<https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.295>
- Caicedo, J. and Díaz, L. (2022). Lineamientos pedagógicos para el fortalecimiento de la evaluación de desempeño docente en el distrito de turbo, Colombia. *Revista De Investigaciones De La Universidad Le Cordon Bleu*, 9(2), 36-50.
<https://doi.org/10.36955/riulcb.2022v9n2.004>
- Carmo, A. (2024). Clima en equipo y satisfacción laboral en un servicio de atención móvil de urgencia: estudio multinivel. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**.
<https://doi:10.1590/1518-8345.6872.4109>.
- Davis, M. and Mensah, M. (2020). Performance appraisal of employees in tertiary institutions: a case study of university of education, Winneba (Winneba campus). *International Journal of Human Resource Studies*, 10(2), 175.
<https://doi.org/10.5296/ijhrs.v10i2.16409>
- Delgado-Bello, C., Veas-González, I., Avalos-Tejeda, M., & Gahona-Flores, O. (2021). El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajo-familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes. *Información Tecnológica*, 32(1), 169-178. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642021000100169>
- Díaz-Barriga, F. y Hernández, G. (2002). Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. México: McGraw-Hill.

Echeverría, S. and Galaz, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación Bibliotecológica Archivonomía Bibliotecología E Información*, 33(79), 149.

<https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>

Estrada-Araoz, J. (2024). Job satisfaction and organizational commitment in Peruvian basic regular education teachers: A correlational study. **Salud Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias**. <https://doi:10.56294/sctconf2024709>.

<https://doi:10.56294/sctconf2024709>.

Jaramillo, D. (2023). La retroalimentación docente en la evaluación del aprendizaje. *South Florida Journal of Development*, 4(9), 3457-3474.

<https://doi.org/10.46932/sfjdv4n9-009>

Huaman, J., Solís-Trujillo, B., Vargas, J., & Merma, F. (2022). La evaluación formativa en el desempeño docente universitario: revisión sistemática de literatura. *Tecno humanismo*, 2(4), 1-32. <https://doi.org/10.53673/th.v2i4.179>

<https://doi.org/10.53673/th.v2i4.179>

Madero, J. (2020). La satisfacción laboral como efecto moderador entre las prácticas organizacionales de recursos humanos y las líneas estratégicas de responsabilidad social corporativa en México. **Estudios Gerenciales**.

<https://doi:10.18046/j.estger.2020.157.3790>.

Morán et al. "Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana" *Revista venezolana de gerencia* (2021).

<https://doi:10.52080/rvgluz.26.e5.42>.

Moscoso, S. (2023). Contribuciones del voluntariado en la educación superior. **Mérito - Revista de Educación**. <https://doi:10.33996/merito.v5i14.1119>.

Narciso, E., Vivar, E., & Alva, F. (2022). Regímenes laborales y satisfacción laboral de los colaboradores de la unidad de gestión educativa local Pallasca, 2022. *Sapienza International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(4), 175-193.

<https://doi.org/10.51798/sijis.v3i4.459>

Tulcán, S., Álvarez-Pabón, K., & Riobamba-Jiménez, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad Y Salud*, 21(2), 176-187.

<https://doi.org/10.22267/rus.192102.152>

Vargas, V., Cabrejos, M., & Fernández, B. (2023). Retroalimentación formativa en el desempeño docente. *Horizontes Revista De Investigación en Ciencias De La Educación*, 7(27), 99-112. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i27.500>

Villavicencio-Flores, L. M., Gallardo-Medina, W. M., & Ortega-Castro, J. C. (2024). El rol del liderazgo transformacional en el desarrollo de una finca agroturística en el cantón El Pan. *MQRInvestigar*, 8(2), 2849–2864.

<https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.2.2024.2849-2864>



CRIS - UNISON
Sistema de Gestión de la Investigación



[Neliti - Indonesia's Research Repository](#)

