

Yanela Stefany Meza-Lizarraga; Luis Enrique Alva Palacios-Gómez; Sofia Fiorella Perez-Lizarraga

[DOI 10.35381/gep.v7i1.261](https://doi.org/10.35381/gep.v7i1.261)

Cultura organizacional y desempeño laboral en trabajadores de empresas automotrices

Organizational culture and job performance in automotive company workers

Yanela Stefany Meza-Lizarraga

mezays@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo, Trujillo, La libertad
Perú

<https://orcid.org/0000-0001-8131-8384>

Luis Enrique Alva Palacios-Gómez

alvapl@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo, Trujillo, La Libertad
Perú

<https://orcid.org/0000-0003-3224-5363>

Sofia Fiorella Perez-Lizarraga

sfperezl@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo, Trujillo, La Libertad
Perú

<https://orcid.org/0000-0001-9010-4951>

Recepción: 08 de octubre 2024

Revisado: 19 de noviembre 2024

Aprobación: 20 de enero 2025

Publicado: 01 de febrero 2025

Yanela Stefany Meza-Lizarraga; Luis Enrique Alva Palacios-Gómez; Sofia Fiorella Perez-Lizarraga

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue analizar la cultura organizacional y el desempeño laboral en trabajadores de empresas automotrices. El método cuantitativo utilizado en la investigación generó datos descriptivos, acompañado por una revisión documental-bibliográfica. También se empleó el enfoque inductivo-deductivo y analítico-sintético. La población de estudio, estuvo conformada por 68 trabajadores del sector automotriz del distrito de Trujillo, se trata de una población finita, constituyen la muestra. En conclusión, la importancia de las prácticas culturales va más allá de lo que se percibe como tareas operativas, sugiriendo que una cultura que promueva la motivación, la colaboración y el compromiso puede tener efectos sustanciales sobre la productividad. En definitiva, fortalecer la cultura de las empresas del rubro automotriz debería ser una prioridad estratégica.

Descriptor: Condiciones de trabajo; trabajador; organización privada. (Tesoro UNESCO).

ABSTRACT

The general objective of the research was to analyze the organizational culture and work performance of workers in automotive companies. The quantitative method used in the research generated descriptive data, accompanied by a documentary-bibliographic review. The inductive-deductive and analytical-synthetic approach was also used. The study population consisted of 68 workers in the automotive sector in the district of Trujillo, which is a finite population and constitutes the sample. In conclusion, the importance of cultural practices that go beyond what is perceived as operational tasks, suggesting that a culture that promotes motivation, collaboration and commitment can have substantial effects on productivity. In short, strengthening the culture of automotive companies should be a strategic priority.

Descriptors: Working conditions; worker; private organization. (UNESCO Thesaurus).

Yanela Stefany Meza-Lizarraga; Luis Enrique Alva Palacios-Gómez; Sofia Fiorella Perez-Lizarraga

INTRODUCCIÓN

La industria automotriz está en permanente cambio, con tecnologías emergentes, normativas y requerimientos del mercado. Por ello, es esencial una cultura organizacional versátil y flexible para que las compañías sean capaces de manejar las transformaciones y mantener su competitividad. En tal sentido, debido a la globalización, la cultura organizacional en el desempeño de los trabajadores en empresas automotrices es crucial en la industria y fundamental en la economía global, entendiendo cómo los valores, creencias y prácticas dentro de la organización impactan la productividad y el bienestar de los empleados mejorando así su desempeño laboral (La Falce et al., 2021).

Por otro lado, en la industria automotriz mexicana, el 42.5% presentó deficiencias en la cultura que impactaron negativamente en el desempeño. Esta carencia se refleja en la falta de comunicación efectiva, motivación baja de los empleados, limitada cohesión del equipo de trabajo, falta de alineación de los objetivos organizacionales y el desarrollo profesional de los empleados, lo cual crea un ambiente de trabajo hostil (Ceseña et al., 2024).

Así mismo, las deficiencias en la cultura organizacional son un gran desafío para las empresas automotrices en Argentina y Brasil debido a la falta de integración entre los diferentes niveles y la mala comunicación interna, lo que puede generar empleados desmotivados y desleales, por lo que esta desconexión entre los objetivos estratégicos de una empresa y las expectativas de los empleados puede afectar la productividad y reducir la eficiencia operativa. Además, la falta de programas confiables de desarrollo profesional y la resistencia al cambio limitan la capacidad de innovar, afectando la competitividad de ambos mercados automotrices (La Falce et al., 2021).

En México, las deficiencias en la cultura organizacional son un factor clave en el bajo desempeño laboral, creando un ambiente no colaborativo debido a la falta de un liderazgo efectivo, comunicación insuficiente entre departamentos y baja motivación. Además, la falta de alineación de los objetivos organizacionales y expectativas de los empleados

Yanela Stefany Meza-Lizarraga; Luis Enrique Alva Palacios-Gómez; Sofia Fiorella Perez-Lizarraga

puede afectar negativamente la calidad y productividad de los resultados, donde esta desconexión puede conducir a una baja retención de talento y obstaculizar el crecimiento competitivo de las empresas de la industria automotriz (Maldonado et al., 2024).

En este orden, en la industria automotriz peruana, las deficiencias en la cultura afectaron gravemente el desempeño corporativo por falta de cohesión entre los equipos de trabajo, la mala comunicación y el limitado reconocimiento de los empleados a los valores creados por la empresa. Además, la falta de programas de capacitación y desarrollo profesional reduce la motivación y dificulta el crecimiento del talento interno, situación que reduce la eficiencia operativa y la capacidad de la empresa ante los cambios del mercado, limitando así su competitividad en la industria automotriz peruana (Segovia, 2021).

En tal sentido, la industria automotriz peruana se caracteriza por falta de alineación de los objetivos comerciales y el compromiso de los empleados debido a una mala comunicación interna y una promoción limitada de un ambiente colaborativo, lo que resulta en bajos niveles de motivación y productividad. Además, la falta de programas de formación puede obstaculizar el avance profesional y dificultar la retención del talento, por lo que la desconexión entre los empleados y la visión estratégica de la empresa debilita su capacidad de innovar y adaptarse, impactando negativamente en su competitividad en el mercado automotriz.

Al respecto, las empresas automotrices de la ciudad de Trujillo se dedican a la distribución de aceites industriales y brindan servicios de mantenimiento y limpieza de vehículos. Sin embargo, se enfrentan a una deficiente cultura organizacional que se refleja en la falta de lealtad, compromiso, expectativas bajas, productividad reducida y escasa confianza entre los empleados. Esto afecta negativamente la calidad del trabajo y el rendimiento en el servicio al cliente. Asimismo, los usuarios han expresado insatisfacción con la atención recibida, señalando demoras y falta de cumplimiento de expectativas.

Por ello, las deficiencias de la cultura tienen un impacto negativo en la motivación, falta de comunicación y colaboración entre los equipos. Un ambiente de trabajo que carece

Yanela Stefany Meza-Lizarraga; Luis Enrique Alva Palacios-Gómez; Sofia Fiorella Perez-Lizarraga

de valores compartidos y reconocimiento puede generar empleados desmotivados, lo que incide en una alta rotación y una baja productividad. Además, la resistencia al cambio y la poca apertura a la innovación limitan la capacidad de una empresa a adaptarse al mercado, por lo que esta situación, no sólo afecta el bienestar de los trabajadores, sino que también daña la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones de la industria automotriz.

A continuación, se muestra el siguiente cuadro, en el cual se describen antecedentes, que soportan el tema investigativo, abordado por los investigadores.

Tabla 1.
Antecedentes.

Autor(es)	Artículo	Aporte
Guevara y Peñalver (2024)	Impacto del clima organizacional en el desempeño laboral en instituciones de salud.	Propusieron un método de diseño correlacional cuantitativo. Cuando los empleados se dan cuenta de que los valores y prácticas de la organización son consistentes con sus propias creencias, su satisfacción aumenta en una mayor productividad. Un entorno que promueva el reconocimiento y el desarrollo profesional, fomenta un desempeño superior.
Reilly & Cao (2024)	Organizational culture archetypes and firm performance.	La cultura organizacional define el ambiente laboral, cuando los colaboradores comparten códigos morales similares que presentan mayor capacidad al trabajo colaborativo. En una empresa esto generalmente conlleva un ambiente de trabajo productivo, armónico y eficiente. Sin embargo, cuando no hay valores, creencias compartidas es mucho más difícil que puedan trabajar juntos y generen resultados en cooperación.
Huamán	Organizational	Utilizó un enfoque cuantitativo correlacional,

Yanela Stefany Meza-Lizarraga; Luis Enrique Alva Palacios-Gómez; Sofia Fiorella Perez-Lizarraga

Autor(es)	Artículo	Aporte
(2023)	climate and work performance in a Municipal Savings Bank.	estableciendo la cultura organizacional no debe considerarse estática. Para continuar teniendo un impacto positivo en el desempeño, evalúe periódicamente cambios del entorno laboral y necesidades de los empleados. Una cultura en evolución continua y adaptación a nuevas circunstancias ayuda a mantener altos niveles de compromiso y desempeño, asegurando el éxito a largo plazo de la organización
Assoratgoon & Kantabutra (2023)	Toward a sustainability organizational culture model.	La cultura organizacional forma identidad de la empresa, afectando directamente sus integrantes, desde los directivos hasta los colaboradores. Por lo que tiene una gran importancia en la organización, determinando el funcionamiento interno y decisiones estratégicas.
Olivera et al. (2021)	Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores.	El liderazgo dentro de una organización es crucial en el mantenimiento de una cultura sólida. Los líderes promueven transparencia, la comunicación abierta y el apoyo mutuo marcan la pauta para una cultura positiva, que impacta directamente en el desempeño de los empleados. El liderazgo eficaz puede transformar la cultura organizacional en un motor para mejorar el desempeño en todos los niveles.
Vesga et al. (2020)	Aspects of organizational culture and its relation to the organizational change disposition.	Determinó la influencia en el rendimiento de los empleados de Proton del sector automotriz. Los hallazgos revelaron que el liderazgo, la visión corporativa, la compensación de los empleados, la propiedad y la motivación son factores clave que influyen en la eficacia de una empresa de automóviles.

Yanela Stefany Meza-Lizarraga; Luis Enrique Alva Palacios-Gómez; Sofia Fiorella Perez-Lizarraga

Elaboración: Los autores.

Una cultura organizacional fuerte y positiva es un factor clave para el éxito en la industria automotriz. Influye directamente en el desempeño laboral de los empleados, mejorando la productividad, la calidad, la innovación, el compromiso, la satisfacción y la retención de talento.

Se plantea como objetivo general de la investigación analizar la cultura organizacional y desempeño laboral en trabajadores de empresas automotrices.

MÉTODO

El método cuantitativo utilizado en la investigación genera datos descriptivos, acompañado por una revisión documental-bibliográfica. También se emplea el enfoque inductivo-deductivo, que propone que para descubrir una verdad es necesario buscar los hechos en lugar de especulaciones, y también se debe partir de afirmaciones generales para llegar a afirmaciones específicas (Dávila, 2006).

Se plantea además el método analítico-sintético por medio del cual, se descompone un todo en partes extrayendo cualidades, componentes, relaciones y más para posteriormente unir las partes analizadas y con ello descubrir características y relaciones entre los elementos (Rodríguez y Pérez, 2017).

La población de estudio, está conformada por 68 trabajadores del sector automotriz del distrito de Trujillo, por lo que cuenta con la información de individuos que la componen, se trata de una población finita. En tal sentido, la muestra incluyó trabajadores de dos empresas del sector automotriz del distrito de Trujillo. Con respecto al análisis, se emplea estadística descriptiva construyendo la matriz de datos en Excel. Además, se elaboró tablas de frecuencias individuales como por dimensiones.

Yanela Stefany Meza-Lizarraga; Luis Enrique Alva Palacios-Gómez; Sofia Fiorella Perez-Lizarraga

RESULTADOS

Los resultados estadísticos son cruciales para lograr los objetivos de la investigación, ya que permiten interpretar los datos de manera cuantitativa y objetiva de acuerdo con los hallazgos encontrados en empresas de la industria automotriz.

Tabla 2.

Niveles cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en empresas automotrices.

NIVELES	Cultura organizacional		NIVELES	Desempeño laboral	
	Frecuencia	Porcentaje		Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	42	61.8	Deficiente	19	27.9
Regular	26	38.2	Regular	49	72.1
Bueno	0	0	Bueno	0	0
Total	68	100%		68	100%

Elaboración: Los autores.

La tabla 2 muestran niveles de diagnóstico alcanzados de la cultura en empresas automotrices Trujillo, y el que impera es deficiente con 61.8%; seguido del nivel regular con 38.2%. La variable desempeño de los colaboradores de empresas automotrices, Trujillo 2024, sus niveles de diagnóstico obtenidos, el nivel regular impera con 72.1%, seguido del nivel deficiente con 27.9%.

Tabla 3.

Niveles de las dimensiones de la cultura organizacional de los trabajadores en empresas automotrices.

Niveles	Cultura organizacional							
	Implicación		Consistencia		Adaptabilidad		Misión	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	53	77,9	44	64,7	10	14.7	52	76.5
Regular	14	20,6	24	35,3	57	83.8	16	23.5

Yanela Stefany Meza-Lizarraga; Luis Enrique Alva Palacios-Gómez; Sofia Fiorella Perez-Lizarraga

Bueno	1	1.5	0	0	1	1.5	0	0
TOTAL	68	100,0	68	100,0	68	100,0	68	100,0

Elaboración: Los autores.

En la tabla 3, se muestran las 4 dimensiones de la cultura organizacional en empresas automotrices de Trujillo, se evidencia en un 77.9% una implicación deficiente, consistencia deficiente con un 64.7%, adaptabilidad regular con un 83.8% y una deficiente visión con el 76.5%.

Tabla 4.

Niveles de las dimensiones del desempeño de los trabajadores en empresas automotrices.

Niveles	Desempeño de los trabajadores					
	Rendimiento de la tarea		Comportamiento Contraproducentes		Rendimiento del contexto	
	F	%	F	%	F	%
Deficiente	22	32,4	17	25	21	30.9
Regular	46	67,6	48	70.6	36	52.9
Bueno	0	0	3	4.4	11	16.2
TOTAL	68	100,0	68	100,0	68	100,0

Elaboración: Los autores.

En la tabla 4, se muestran las 3 dimensiones del desempeño laboral en empresas automotrices de Trujillo, se evidencia en un 67.6% rendimiento de la tarea regular, comportamientos contraproducentes regular con un 70.6% y un rendimiento del contexto regular con 52.9%.

En este mismo orden, se hace evidente que las empresas que priorizan el desarrollo de una cultura organizacional sólida no solo están invirtiendo en su capital humano, sino también en su propia competitividad en el mercado. Un entorno de trabajo donde los

Yanela Stefany Meza-Lizarraga; Luis Enrique Alva Palacios-Gómez; Sofia Fiorella Perez-Lizarraga

empleados se sientan valorados y motivados puede generar un ciclo positivo de innovación y colaboración, lo cual es crucial en un sector como el automotriz, que se caracteriza por su dinamismo y necesidad constante de adaptación. El clima organizacional hace referencia a características como los valores, las normas, las actitudes y los sentimientos percibidos por las personas sobre la institución de la cual forman parte (Luna Montesdeoca, 2019).

En este orden de ideas, la teoría de los rasgos y las habilidades de Allport sostiene que el desempeño depende de las características personales y habilidades específicas que posee cada trabajador, por lo que esta teoría enfatiza que ciertos rasgos de la personalidad, como la iniciativa, el liderazgo, la adaptabilidad o la capacidad de trabajo en equipo, afectan directamente a la eficiencia en el trabajo. Así mismo, las habilidades técnicas profesionales adquiridas en la formación y experiencia juegan papel vital en el desempeño. Según esta perspectiva, las organizaciones deben identificar y desarrollar estas competencias clave en sus empleados para maximizar su potencial (Llopis et al., 2017).

Mientras que, para Lam et al. (2021) la cultura organizacional puede considerarse que son todas las actividades en una empresa, es fundamental que se tenga claro que la cultura no permanece fija, ya que los valores de la organización están en un cambio constante y siempre están en una transformación en respuesta a diversos estímulos internos y externos.

Por consiguiente, para alcanzar las metas se necesita de una cultura organizacional compartida, dado que en la medida en que una organización transmite los hábitos, valores y creencias a los trabajadores, se espera que estos puedan sentir un verdadero interés para conseguir los objetivos planificados. De lo contrario, la organización solo podrá cumplir las actividades obligatorias, sin profundizar más allá de lo esperado (Isensee et al., 2020).

En tal sentido, la teoría de las expectativas de Víctor Vroom establece que la motivación

Yanela Stefany Meza-Lizarraga; Luis Enrique Alva Palacios-Gómez; Sofia Fiorella Perez-Lizarraga

de la persona en realizar una tarea depende de la expectativa de que sus esfuerzos conducirán a un buen desempeño y, que este desempeño, dará como resultado recompensas valiosas por lo que, según esta teoría, los individuos evalúan tres factores antes de actuar: la expectativa (la creencia de que el esfuerzo conducirá al éxito), la instrumentalidad (la creencia de que el éxito traerá recompensas) y la valencia (valor personal, recompensas) (Pino Andrade et al., 2023). Si una persona percibe uno de estos factores como débil o negativo, estará menos motivada, por tal razón el comportamiento humano en el trabajo o en entornos educativos se puede comprender mejor, determinando cómo las expectativas influyen en el nivel de esfuerzo invertido en el logro de metas y recompensas.

Para finalizar, el comportamiento y gestión organizacional, personalidad y aprendizaje, teorías de la motivación laboral, motivación en la práctica de grupos y equipos de trabajo, socialización; gestión, comunicación; poder, política y ética; estructura organizativa; medio ambiente, estrategia y tecnología; cambios organizacionales y desarrollo e innovaciones, conforman una visión integral de la cultura organizacional y desempeño laboral (Grover et al., 2022).

Los hallazgos presentados en este estudio son significativos y se alinean con lo que se ha documentado en investigaciones previas, por lo que este estudio permite reflexionar sobre el papel crucial que juega la cultura en el desempeño de los colaboradores. Este hallazgo pone de manifiesto la necesidad de que las organizaciones fomenten un entorno positivo que alinee sus valores con las expectativas y creencias de sus empleados, ya que esto no solo contribuye a una mayor eficiencia, sino que también fortalece el bienestar emocional y profesional de la fuerza laboral.

CONCLUSIONES

Las prácticas culturales trascienden las tareas operativas, ya que una cultura organizacional que fomente la motivación, la colaboración y el compromiso puede

Yanela Stefany Meza-Lizarraga; Luis Enrique Alva Palacios-Gómez; Sofia Fiorella Perez-Lizarraga

generar un impacto significativo en la productividad. En este sentido, fortalecer la cultura empresarial en el sector automotriz debe considerarse una prioridad estratégica, dado que puede ser un factor clave para mejorar el desempeño y alcanzar los objetivos organizacionales de manera más eficiente.

Asimismo, la influencia de una cultura centrada en la misión del desempeño resalta la importancia de construir un entorno donde los empleados no solo conozcan la misión de la empresa, sino que también se sientan inspirados por ella. Esto no solo contribuye a mejorar el rendimiento, sino que también fortalece la cohesión y el compromiso organizacional, elementos fundamentales para el éxito empresarial a largo plazo.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, por el apoyo prestado en el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Assoratgoon, W., & Kantabutra, S. (2023). Toward a sustainability organizational culture model. *Journal of cleaner production*, 400(10), 136-148. <https://n9.cl/24p0a>

Ceseña, P., García, B., y Olguín, J. (2024). Industry 4.0: Adaptability and Barriers in the Automotive Industry: Biblio-Hermographic Analysis. *Administrative Research Journal*, 53(1),134. <https://doi.org/10.35426/IAv53n134.05>

Dávila Newman, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 12(Ext), 180-205. <https://n9.cl/nx847>

Grover, V., Tseng, S., & Pu, W. (2022). A theoretical perspective on organizational culture and digitalization. *Information & Management*, 59(4). <https://doi.org/10.1016/j.im.2022.103639>

Yanela Stefany Meza-Lizarraga; Luis Enrique Alva Palacios-Gómez; Sofia Fiorella Perez-Lizarraga

- Guevara, B., y Peñalver, M. (2024). Impacto del clima organizacional en el desempeño laboral en instituciones de salud. *Revista CIENCIAMATRIA*, 10(19), 163-180. <https://doi.org/10.35381/cm.v10i19.1357>
- Huamán, A. (2023). Organizational climate and work performance in a Municipal Savings Bank. *INNOVA Research Journal*, 8(2), 174-188. <https://doi.org/10.33890/innova.v8.n2.2023.2276>
- Isensee, C., Teuteberg, F., Griese, K., & Topi, C. (2022). The relationship between organizational culture, sustainability, and digitalization in SMEs: A systematic review. *Journal of Cleaner Production*, 275(1). <https://n9.cl/ycwa0f>
- La Falce, J., Mesquita, S., De Muylder, C., Silva, J., Verwaal, E., y Lima, V. (2021). Cultura organizacional en Brasil, Argentina y México: un estudio comparativo en la industria automotriz. *Revista Cuadernos Latinoamericanos De Administración*, 16(31). <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v16i31.3196>
- Lam, L., Nguyen, P., Le, N., & Tran, K. (2021). The Relation among Organizational Culture, Knowledge Management, and Innovation Capability. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 46-58. <https://n9.cl/qtvxn>
- Llopis, C., Hernández, I., y Rodríguez, M. (2017). Rasgos de personalidad desadaptativos y trastornos de la personalidad en mujeres que denuncian a sus parejas. *Cuadernos de Medicina Forense*, 23(3-4), 92-99. <https://n9.cl/kyf0l>
- Luna Montesdeoca, O., Ronald Armendariz, C., y Andrade Zamora, F. (2019). Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de educación en el Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 327-335. <https://n9.cl/al828>
- Maldonado, G., Molina, V., y Juárez, R. (2024). Efectos de las regulaciones medioambientales en la eco-innovación y el rendimiento sustentable en la Industria Automotriz Mexicana. *Revista de Ciencias de la Vida, La Granja*, 39(1). <https://doi.org/10.17163/lqr.n39.2024.05>
- Olivera, Y., Leyva, L., y Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>

Yanela Stefany Meza-Lizarraga; Luis Enrique Alva Palacios-Gómez; Sofia Fiorella Perez-Lizarraga

- Pino Andrade, E. E., Gómez Proaño, T. S., y Rojas Cárdenas, J. A. (2023). La noción de expectativa social en la teoría de la norma de Günther Jakobs: Un análisis crítico desde Ecuador. *Universidad Y Sociedad*, 15(S2), 364-371. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3904>
- Reilly, C., & Cao, X. (2024). Organizational culture archetypes and firm performance. *Journal of Business Research*, 182(24), 47-63. <https://n9.ci/04obt>
- Rodríguez, A., y Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *EAN*, 82, 179-200. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Segovia, C. (2021). Gestión por Compromisos en el área de almacén de repuestos de una empresa concesionaria automotriz de Lima. *Industrial Data*, 24(2), 121-148. <https://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i2.20435>
- Vesga, J., Rubiano, M., Forero, C., Aguilar, M., Jaramillo, A., Quiroz, E., Castaño, E., Andrade, V., & Gómez, A. (2020). Aspects of organizational culture and its relation to the organizational change disposition. *Suma Psicológica Magazine*, 27(1), 52-61. <https://doi.org/10.14349/sumapsi.2020.v27.n1.7>