

**LAS RELACIONES
INTERPERSONALES Y SU
INCIDENCIA EN LOS NIVELES
DE MOTIVACIÓN DE LOS
DOCENTES,
ADMINISTRATIVOS Y
PERSONAL DE SERVICIOS
GENERALES DE CENTROS
EDUCATIVOS DE LA CIUDAD
DE MILAGRO.**

Fecha de entrega: 12-ago-2019 12:02p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1159629504

Nombre del archivo: OS_GENERALES_DE_CENTROS_EDUCATIVOS_DE_LA_CIUDAD_DE_MILAGRO..docx
(69.67K)

Total de palabras: 8237

Total de caracteres: 44810

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y los niveles de motivación que tienen los docentes, administrativos y personal de servicio generales la unidad educativa 17 de septiembre, es importante analizar cómo estas variables pueden determinar el estilo de ser de aquellos profesionales que mantienen contacto durante la jornada de trabajo.

Las relaciones interpersonales son parte de la vida cotidiana de la personas, esta caracterización es fundamental al momento de fomentar relaciones sociales, la comunicación que exista y la forma de hacerlo serán las vías necesarias para poder mantener buenas relaciones, por otra parte se toma en consideración los niveles de motivación de las personas, se sabe bien que si un trabajador se encuentra motivado, su rendimiento tanto laboral como relacional será el más adecuado, y por ende se entiende que el factor motivacional constituye un motor de desarrollo en el ser humano.

Recientemente la Organización Internacional del Trabajo (OIT), publicó un libro escrito por Manuel López Jerez (2003), en el que describe la importancia de las relaciones interpersonales en el trabajo para mejorar la comunicación interna y externa de los trabajadores con la finalidad de mejorar el desempeño laboral lo que aumentaría la productividad y la calidad de vida en el trabajo (Recursos Humanos, 2018).

En el capítulo 1 se trabajará aspectos relacionado a la identificación de la problemática en le sito donde se ha observado el fenómeno, también se podrá visualizar los objetivos de la investigación, mismo que serán alcanzados según el desarrollo del trabajo, y de la misma forma la justificación donde se exponen las razones que llevan a cabo el interés fundamental para poder desarrollar el proyecto de investigación, y por último el marco teórico, que contenga información relevante, de autores que sostienen teorías acerca de las dos variables de investigación, entre otros elementos que contribuirán a saber acerca de las relaciones interpersonales y los niveles de motivación en los empleados.

Por lo consiguiente en el capítulo 2 se trabajará la metodología, que básicamente es la forma en la cual se trabajara el respectivo levantamiento de información, detallando la población, el diseño de investigación y la elección de los instrumentos a aplicar. Y en el

capítulo 3 se redactarán los resultados obtenidos y sus respectivas conclusiones en relación a la verificación de las hipótesis de la investigación.

Preguntas de investigación

1. ¿Cuál es la relación existente entre las relaciones interpersonales en los niveles de motivación de los docentes, administrativos y de servicios generales de la Unidad Educativa “17 de Septiembre” de la ciudad de Milagro?
2. Describir las teorías relacionadas con las relaciones interpersonales y la motivación en los docentes.
3. ¿Cuál es la incidencia de las relaciones interpersonales en los niveles de motivación de los docentes, administrativos y de servicios generales de la Unidad Educativa “17 de Septiembre” de la ciudad de Milagro?

Planteamiento del Problema

La siguiente investigación está basada en las relaciones interpersonales y como inciden en la motivación de los docentes, administrativos y de servicios de la unidad educativa “17 de Septiembre”.

La unidad educativa “17 de Septiembre”, es una institución del cantón Milagro, de modalidad presencial de jornada matutina, vespertina y nocturna que enseña a los estudiantes en los niveles, educación básica y bachillerato, consta de 74 docentes todos con título de tercer nivel, 3 personal encargado del trabajo administrativo y 3 de servicios generales. La institución educativa cuenta con 1200 estudiantes por todos los cursos en los diferentes niveles.

En las instituciones educativas, tanto los docentes como los trabajadores deben tener buenas relaciones interpersonales, esto determinara el tipo de ambiente que se desarrollarán en las aulas de clases; así mismo, la motivación juega un papel fundamental en las mismas ya que esto implicara la confianza en sí mismo y así poder mostrar iniciativa para poder cumplir con los objetivos que se plantea. Las personas con bajos niveles de motivación tienen a tener problemas como dificultad para poder acoplarse a nuevos cambios por lo que tiende a carecer de confianza de sí mismo (Urraca, 2016).

Las relaciones interpersonales hoy en día son fundamentales para una organización, ya que se relacionan, en el caso de los docentes que tienen que relacionarse a diario con sus estudiantes, padres de familia y compañeros de trabajo las cuales son fundamentales para el desempeño óptimo de sus funciones. Santos (2013) considera que las relaciones interpersonales o en toda interacción social en donde evaluamos nuestro estado de ánimo, sensaciones, emociones, sentimientos, actitudes con otras personas teniendo un efecto positivo o negativo considerando las circunstancias

Con los estudios que se ha investigado y mencionado con anterioridad se conoce teóricamente ¹ la importancia que tienen que ver las relaciones interpersonales y como estas inciden en los niveles de motivación de los docentes, administrativos y de servicios generales en su trabajo.

Formulación del Problema

¿De qué manera inciden las relaciones interpersonales en los niveles de motivación de los docentes, administrativos y de servicios generales de la Unidad Educativa “17 de septiembre” de la ciudad de Milagro?

Objetivos

Objetivo General

Determinar la incidencia de las relaciones interpersonales en los niveles de motivación a través de la aplicación de instrumentos psicológicos para mejorar la productividad y el clima laboral de los docentes, administrativos y personal de servicios generales de la Unidad Educativa “17 de septiembre” de la ciudad de Milagro.

Objetivos Específicos

1. Analizar los factores incidentes en las relaciones interpersonales con la finalidad de poder tener un diagnóstico del problema.
2. Determinar los niveles de motivación de los docentes para generar pautas que favorezcan la optimización de los mismos.

3. Sistematizar la relación entre las relaciones interpersonales y los niveles de motivación de los docentes, administrativos y personal de servicios generales de la Unidad Educativa “17 de septiembre” de la ciudad de Milagro para poder determinar la incidencia negativa entre las variables investigadas.

Justificación

Estudios estadísticos a nivel nacional se han desarrollado en favor de velar por el bienestar de los trabajadores, sobre todo en el sector público, tal como lo menciona el Ministerio de Trabajo, dentro de sus resultados en un sondeo realizado en las diversas regiones a nivel nacional, existe un porcentaje significativo de problemas a nivel de empresas, que está determinado por las malas relaciones interpersonales entre los colaboradores de los lugares de trabajo, por otra parte también brindan gran importancia al factor motivacional, donde tienen resultados que cerca del 55% de empleados, carecen de incentivos para poder mejorar su desempeño laboral, esto desde luego afecta directamente su nivel motivacional. Por esta razón se pretende analizar las variables de investigación propuestas para poder evidenciar la problemática y poder brindar alternativas para disminuir los conflictos generados por las malas relaciones interpersonales. (Ministerio de Trabajo, 2015)

El Ministerio de Trabajo se encuentra constantemente preocupado por el bienestar de sus trabajadores, constantemente realiza talleres motivacionales a los trabajadores de distintas empresas. En el mes de Junio del presente año, 60 trabajadores salieron beneficiados con charlas motivacionales acerca de liderazgo, motivación, relaciones interpersonales con el fin de fomentar el crecimiento personal y organizacional.

Se tiene previsto en un trabajo conjunto con el Ministerio de Trabajo (MDT) y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) realizar las auditorías a través del Sistema Nacional de Gestión y Prevención de Riesgos Laborales en el cual se medirá en un 20% la motivación del personal de 144 empresas por mes, realizando un total de 1.700 empresas auditadas que superen 50 trabajadores por empresa esperando que las empresas superen el 80% para entregárseles una certificación del (SGP) (Ministerio del Trabajo, 2019).

Con lo antes mencionado se percibe la importancia que tiene la realización del siguiente estudio de investigación; en el cantón Milagro no se han realizado muchos estudios con temas relacionados por lo que, consideramos de gran relevancia la realización de este estudio y que los datos que se concluirán en el mismo sean de gran aporte para futuras investigaciones con temas relacionados.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

El autor Silveria (2014), define las relaciones interpersonales como aquel conjunto de interacciones entre dos o más individuos que conforman un medio eficaz para que pueda darse de manera satisfactoria la comunicación, el expresar de ideas, sentimientos y opiniones; las relaciones interpersonales, también son inicio de nuevas oportunidades, entretenimiento y demás para las personas. Se considera como cuna de aprendizaje y desarrollo, en el cuál puede incluso perturbar a otros sujetos si se da fallidamente o de manera errada. Las interacciones que se logran dar por medio de estas relaciones, son una gran forma de alcanzar el enriquecimiento personal, el trato a los demás, comprender pautas de comportamiento social.

Las relaciones interpersonales, como tal; son aquellas interacciones de carácter recíproco entre dos o más individuos. Se tratan de relaciones sociales que se encuentran controladas o reguladas por normativas e instituciones de interacción en la sociedad. Intervienen en estas la comunicación, la cual es bien conocido que es la habilidad y aptitud de todo ser humano para poder conseguir información verídica del entorno en el que se encuentre y compartirla con los demás individuos. (Aamodt, 2010)

Las relaciones interpersonales permiten alcanzar objetivos y metas, necesarias para el desarrollo dentro de la comunidad; la mayoría de estas, están sobreentendidas en el momento de establecer conexiones con otros sujetos. La educación emocional es fundamental para proporcionar actitudes positivas en la vida y permiten el desarrollar de habilidades sociales, estimulan el carácter empático y favorecen actitudes que pueden facilitar la resolución de problemas, el afrontar de conflictos, fracasos o frustraciones. La

intención de todo esto, es netamente suscitar la prosperidad social. (Wilhelm, Martin, & Miranda, 2012)

Se debe tener en cuenta y recordar, que el docente es un sujeto polifacético, con pensamientos y sentimientos por y para expresar hacia los demás. Dentro del contexto de interacciones en los miembros de la unidad educativa, resultan las denominadas relaciones interpersonales. Un aporte de Martín (2006), en su artículo explica: las relaciones de los docentes son todas aquellas interacciones que se realizan de persona a persona dentro de la labor educativa, en ellas intervienen varios aspectos como las opiniones de los compañeros, la forma de administración educativa y el sistema escolar.

De igual manera, Trianes y García (2006) en su artículo, explican que las relaciones interpersonales se desarrollan dentro de un ámbito en el cual las emociones y sentimientos juegan un rol fundamental en la mediación de amistades y relaciones de compañerismo. Asimismo, adicionan que está evidenciado que el cargo laboral del docente es sobresaliente cuando se desenvuelve en un contexto de buena amistad y emocionalmente saludable; esto refiere que las relaciones interpersonales docentes en Milagro tendrían que ser de excelente calidad para converger en un ambiente laboral en los centros educativos de superior nivel y así poder efectuar con la labor de intervenir el aprendizaje de una excelente forma.

El rol de los docentes, administrativos y demás personal dentro de los servicios generales de centros educativos; implican una significativa carga de trabajo emocional también y exige sensibilidad a las emociones ajenas como exige también manejar las propias emociones y contrarias para proporcionar la eficacia de las relaciones interpersonales que identifican a las organizaciones educativas. (Cejudo & López Delgado, 2017). Las relaciones interpersonales en los docentes, son el resultado del compartir, laborar en el mismo ambiente y de interactuar positiva o negativamente con los demás.

Las relaciones interpersonales docentes, desencadenan en un ambiente escolar, el mismo que referencia al ambiente en el que se desarrolla el hecho educativo; este clima puede tornarse positivo o negativo según las distintas situaciones que se vayan dando. Por ejemplo: Docentes al organizar actividades, tipo de administración por parte de los administrativos o personal encargado. Se evidencia de esta forma, que las relaciones

interpersonales de los docentes son importantes para el desarrollo del sistema educativo en Milagro. (Encina Billikopf, 2006)

El docente tiene un rol protagónico en el desarrollo de este clima laboral y emocional en el hecho didáctico, así que la forma en que favorece a las relaciones de empatía, afecto y comunicación es trascendental. Esto se refiere a un estímulo en la colaboración dentro de las relaciones interpersonales, pues el grupo de educativos comienza a sentir seguridad, comprensión y están alentados para volver a participar y de esta manera resolver posibles conflictos y propiciar un entorno de equilibrio emocional y social. (Bolaños Zul, 2015) Este estudio muestra cómo las relaciones interpersonales de los docentes son pieza fundamental en la mediación de los conflictos administrativos educativos en el sistema guatemalteco y centro americano.

También Bermejo y Fernández (2010) escriben el artículo Habilidades sociales y resolución de conflictos en centros docentes de Andalucía, y explican que los conflictos en centros educativos se han ido incrementado desde hace varios años y a pesar de ello no hay mayor diversidad de estudios enumerados en este tema debido a factores económicos, culturales, entre otros. Los autores manifiestan que la generalidad de maestros cree que los centros escolares educan sobre las metodologías para la resolución de problemas e promueven la armonía entre los docentes al apuntar a cuatro columnas esenciales: el trabajo en equipo, autocontrol, capacidad de comunicación y de reacción ante situaciones de imprevisto.

Silveria (2014), explica que las bases de las relaciones interpersonales son 4 y se describen de la siguiente manera:

- La percepción: Ratifica que es la impresión que los demás se generan acerca de uno mismo y este, se convierte en la base en la que giran las reacciones, pensamientos, entre otros; por esto, son importantes las percepciones en las relaciones interpersonales.
- La primera impresión: Acerca de los demás es irrefutable en las relaciones interpersonales, pues de una buena o mala percepción en el principio, se establecerá el trato hacia los otros y la tendencia a mantenerlo. Al momento de llegar a conocer a una persona, se agiliza de inmediato una cadena de experiencias, juicios, prejuicios, y conocimientos previos; por lo que la mente elige de manera automática ciertos aspectos y los asocia con la persona a la que se conoce en ese

momento. La percepción no es imparcial, en cierta medida es un proceso interesado que condiciona a la persona por la forma que ésta tiene de percibir el mundo y los intereses internos de las demás. Por lo que la primera impresión se convierte en un punto a favor o en un punto en contra para las 10 relaciones interpersonales y más en los docentes en los centros escolares, pues son vistos desde una perspectiva ejemplar para toda la comunidad educativa. (Bolaños Zul, 2015)

- La simplificación: Se refiere a la propensión de comprimir todo aquello que se observa en los demás, en lugar de que la mente se esfuerce en procesar un análisis de lo que llega desde la vista, en la primera impresión; en este proceso el ser humano piensa rápidamente de lo particular a lo general, al calificar a las personas del entorno sólo por los aspectos parciales y no en conjunto como individuo.
- El persistir: Aparte de la reducción, el ser humano acostumbra a persistir en la imagen primaria que se tienen acerca de las personas, por lo que cuando se observan conductas diferentes, que tendrían que dar como resultado un cambio en la percepción primaria, sigue y persiste en confirmar la imagen primera, en lugar de abrir la mente a nuevas pesquisas que pueden corregir la primera idea. (Abad, 2011)

La aceptación-rechazo (warmth dimension) es una dimensión que se extiende a lo largo de un continuo desde la aceptación (extremo inferior) hasta el rechazo (extremo superior). A lo largo de este continuo cada persona puede situarse de acuerdo con la historia de relaciones que ha percibido de sus principales cuidadores o figuras de referencia. Se trata de una dimensión que refleja la calidad de los lazos afectivos o relaciones interpersonales entre individuos, así como las conductas físicas, verbales o simbólicas que los sujetos utilizan para expresar sus sentimientos. La expresión de la aceptación-rechazo parental es en gran medida simbólica y por tanto debe ser analizada en el contexto étnico y cultural donde se manifieste. Es decir, una determinada conducta puede tener diferentes significados en un contexto cultural o en otro. (Rohner & Carrasco, 2014)

Según los autores, Rohner y Carrasco (2014) la percepción del rechazo de las figuras significativas llega a producir un fastidio emocional en las personas. Este malestar se transcribe en agresión, hostilidad y sentimientos de resentimiento e ira. Las experiencias de rechazo prolongadas pueden llevar, en un intento de protección frente al daño del otro,

a desarrollar cierta insensibilidad o falta de respuesta emocional. Muchas de los individuos que perciben este rechazo tienen problemas tanto para expresar cariño a los demás como para aceptar el afecto de los otros. El daño producido por el rechazo de otras personas significativas proporciona el progreso de cierta independencia defensiva. Las personas rechazadas por esta hostilidad y el resentimiento que sienten, evitan e incluso rechazan cualquier manifestación de apego o aceptación de los otros, lo que a veces se retroalimenta en un círculo de violencia y dificultades de relación. La teoría de aceptación-rechazo interpersonal (IPARTheory) es una teoría que se basa en la evidencia que trata de anunciar y exponer las principales procedencias, secuelas y correlatos de la aceptación-rechazo a lo largo del ciclo vital.

Carl Rogers, ha brindado mucha importancia a las relaciones interpersonales en los procesos terapéuticos como en diversos aspectos de la vida cotidiana, como pueden serlo: La educación, la vida marital, la educación e inclusive en el ámbito laboral. La visión que tiene acerca del ser humano, ofrece la posibilidad de recuperar la verídica dignidad de los individuos que se manifiestan en las interacciones responsables y creativas con todo su entorno. (Lafarga Corona & Gómez del Campo, 1990)

Este autor ha señalado que estas condiciones son de actitudes fundamentales y se reducen tan sólo a unas cuantas, necesarias o indispensables. El enfoque centrado en la persona, ofrece diversos apoyos en lo que se refiere a las relaciones interpersonales. La idea de Rogers, acerca del ser humano, respaldada por años de experiencia e investigación, está marcada por una creencia que: “Considera al hombre en sí como un ser libre y creativo, cuyo comportamiento depende más de su marco conceptual interno que de la coacción de impulsos internos o de la presión de fuerzas exteriores” (Martínez, 1982)

Existe una condición o disposición actitudinal que facilita la libre expresión del otro y la llamó “consideración o aceptación positiva incondicional”. Esta es considerada por él, como un punto clave en su teoría de la personalidad y las relaciones interpersonales; siendo que la describe de la siguiente manera: “Si todas las experiencias de otra persona a sí misma son percibidas por mí como igualmente dignas de consideración positiva, es decir, si no hay ninguna que yo considere menos digna de consideración positiva; decimos entonces que experimento una consideración positiva incondicional hacia esa persona” (Rogers, 1985)

La relación con los demás puede caracterizarse por la simpatía, el respeto, la calidez, el afecto y las consideraciones positivas, independiente a las características y comportamientos de los mismos. Proporcionan un clima acorde y adecuado para expresar con libertad todas las partes de su experiencia y personalidad. Este clima de seguridad psicológica, influye en el sujeto y ayuda a verse a sí mismo y no sólo, “dejarse ver”; la terminología de conceptos como “empatía”, “aceptación incondicional” o “relación”, tienen un nuevo significado más profundo, llegando a transformar la manera en la que se perciben las relaciones interpersonales. (Rogers C. , 1978)

La problemática del restablecimiento y de la necesaria reestructuración de las relaciones interpersonales durante las experiencias transculturales puede ser abordada desde diversos ángulos y perspectivas teóricas. Carl Rogers, es considerado como una de las figuras de mayor importancia en la psicología humanista y cuya influencia logra extenderse mucho más allá de la psicoterapia y se relaciona, a su vez, con otras áreas de la actividad humana.

Se expresaba que el ser humano es miembro de la especie humana y es básicamente, digno de confianza; sus características se regían al desarrollo, la diferenciación, las relaciones cooperativas y su vida tendría a moverse de la dependencia a la independencia; sus impulsos armonizaban en un patrón complejo y cambiante de autorregulación y cuyo carácter tendía a preservar, mejorar su especie y a sí mismo, hasta conducirla hasta su más amplia evolución. (Lafarga Corona & Gómez del Campo, 1990)

Para Rogers (1978), las relaciones desempeñan un papel fundamental. Los primeros lazos brindan apoyo y congruencia o, por el contrario, generan condiciones de valor y constricción de la personalidad. En las etapas posteriores, las relaciones restablecen la congruencia o la disminuyen. El trato con los demás es crucial para desarrollar la conciencia y la capacidad de un grado elevado de congruencia. Rogers sostiene que las relaciones permiten al individuo descubrir, develar, experimentar o encontrar, todo ello de manera directa, su ser real.

La personalidad se torna visible a nuestros ojos a través de la relación con los demás. En la terapia, en los grupos de encuentro y en las interacciones cotidianas, la retroalimentación de los demás representa oportunidades para experimentar a nosotros mismos. Para Rogers, las relaciones constituyen las mejores ocasiones para desenvolvernos de manera plena, en armonía con el self, el prójimo y el entorno. Por

medio de las relaciones satisfacemos nuestras necesidades orgánicas básicas. El deseo de plenitud motiva a los seres humanos a invertir energías increíbles en las relaciones, aun en aquellas que, a primera vista, no parecerían adecuadas o satisfactorias. (Rogers C. , 1978)

La teoría del apego de Bowlby (1971), parece ser la teoría más acorde para el plano de las diferencias individuales. Esta fructuosa línea de exploración fue iniciada por John Bowlby en los años 70, cuando concentró el concepto de “apego” para manifestar los procesos a través de los cuales se instituyen y se fraccionan los vínculos afectivos.

El apego es el vínculo afectivo que se deduce de una tendencia firme a buscar la cercanía, el contacto, etc. Subyace a las conductas que se revelan no de una forma mecánica sino en correlación con otros sistemas de conducta y contextos ambientales. (Gago, 2017) De acuerdo con Bowlby (1969/1982) el apego (attachment behavioural system) es un dispositivo conductual innato, que tiene significativas implicaciones en la formación de la personalidad y en la conducta interpersonal. Se trata de un sistema conductual que se agiliza cuando las personas perciben amenazas y/o peligros.

Cuando esto ocurre, los individuos buscan la proximidad de personas que puedan protegerlos. Al obtener la cercanía y la protección, las personas se sienten seguras y activan representaciones mentales positivas sobre los otros y sobre sí mismos. (Gámez & Marrero, 2005)

La teoría del apego tal como la plantearon los autores Ainsworth-Bowlby y sus desarrollos más recientes constituyen hoy en día un intento de integrar una teoría motivacional (por qué las personas quieren estar próximas entre sí), otra biológica (el apego es fruto de la selección natural y su naturaleza adaptativa involucra que los componentes de dicho sistema deben ser universales) y una teoría cognitiva (todas las conductas relacionadas con las experiencias de apego se integran en modelos internos o representaciones mentales que permiten entender las relaciones presentes y futuras). En este sentido, la teoría del apego simboliza el área de escudriñamiento con mayor tradición en exponer la importancia que tienen “los otros”, las relaciones interpersonales, en el diseño y desarrollo del ser humano. (Gámez & Marrero, 2005)

Zupiría (2015) clasifica 3 tipos de relaciones interpersonales de las cuales se desprende la siguiente explicación:

- Relaciones íntimas/ superficiales: En las relaciones íntimas los individuos, satisfacen deseos y afecciones los unos con otros; pues en una relación superficial va a ocurrir de igual manera, por lo que podría aplicarse en una relación laboral, como la de los maestros, por ejemplo.
- Relaciones personales / sociales: Desde la perspectiva de la psicología social es necesario delimitar los tipos de identidad en una persona, pues estos dan el punto de referencia en las relaciones interpersonales, según el autor son tres: Identidad personal, identidad social e identidad humana. La identidad personal es rigurosamente individual; cuando se habla de identidad social se hace referencia a la interacción entre un grupo de sujetos y la pertenencia de un grupo social; donde en ciertos momentos, una identidad predomina sobre la otra. En las interacciones sociales respectivamente toma preferencia la identidad social y ocurre lo que se llama despersonalización, que es dejar las concepciones personales y adquirir las del grupo al que se pertenece. La identidad humana se construye mediante experiencias, vivencias y emociones a lo largo de la vida del ser humano.
- La relación amorosa: Este tipo de relación está conformado por tres compendios: Pasión, compromiso e intimidad, y es concretamente el factor número dos en el que se basa una relación profesional, pues el comprometerse con el trabajo implica diversos tipos de responsabilidades. Esta clase de relación plantea varios tipos de interacciones.

Es más que importante definir el tipo de relación que destaca y predomina en los docentes, personal administrativo y demás del servicio educativo. En su gran mayoría, destacan las relaciones formales, pero para que se genere un hecho educativo de calidad y beneficioso, es importante que se desarrollen, aparte de la relación formal, estructuras y lazos de amistad. (Cavezas Fernandez & Vazquez Jara, 2012)

El autor Zupuría (2015) atestigua que son aquellos que catalogan las tendencias que presentan las personas en el manejo de las interacciones hacia los demás, de los siguientes prototipos; algunos suelen ser más saludables que otros. A continuación, los estilos de relaciones interpersonales:

- Estilo agresivo: Son los individuos que consecutivamente encuentran conflictos con las personas de su alrededor, construyen relaciones basadas en agresiones, acusaciones y amenazas.

- **Estilo manipulador:** Este estilo se basa en la utilización de los procesos cognitivos y lógicos de la persona que se relaciona con su entorno; pues trata de hipnotizar a los que le rodean para que al final se realicen las actividades y gustos de la persona manipuladora.
- **Estilo pasivo:** Son personas que dejan que la mayoría de los que le rodean decidan sobre él, no tiene capacidad para defender opiniones y pensamientos propios, es a quién donde los demás estilos toman ventaja sobre éste.
- **Estilo asertivo:** Es la persona que defiende sus derechos e intereses, no llega a utilizar la agresión, violencia o insultos como el agresivo, esta persona es la más capacitada para negociar un acuerdo dentro de una problemática de grupo.

Para esta categorización se han tomado en cuenta los siguientes aspectos: Defender los intereses de la persona, demostrar los sentimientos de manera clara, respetar derechos ajenos, aceptar sentimientos y pensamientos contrarios a los propios, manifestar discrepancias, si no entiende pedir explicaciones y finalmente, saber decir que no. Los estilos son muy importantes y más, el poder identificar con qué estilo de personas se relaciona; por ejemplo: el agresivo y asertivo pueden decir explícitamente que no, ante distintas situaciones, la deferencia es que el asertivo sabe explicar muy bien antes de expresar la respuesta negativa, pide la opinión de los demás, respeta los sentimientos, entre otros aspectos positivos. (Encina Billikopf, 2006)

El agresivo no tiene la habilidad para poder expresar correctamente las ideas, además se le dificulta tomar en cuenta la opinión de los otros, puede ser intimidante, amenazante, acusador y agresor ante las situaciones, por lo general puede tomar las decisiones sin consultar a su alrededor. (Bolaños Zul, 2015)

En otro grupo están los que tienen problemas al decir que no, pues no saben manifestar o expresar la inconformidad, sentimientos o prioridades con claridad. El pasivo aparentemente acepta la opinión de su prójimo, puede presentar tendencias de victimización y sumisión, a pesar de no compartir las ideas de los demás, las acepta con motivo de no enfrentarse a sus oponentes, puede acumular hostilidad, así como rencor al pasar del tiempo. (Diego Cedillo Vargas, 2019)

La característica del manipulador es la duplicidad, no sabe expresar un no y tampoco manifiesta niveles de inconformidad, para conseguir su objetivo puede utilizar sentimientos y pensamientos no propios de él mismo, divaga antes de entrar a discutir,

alaba al contrario para poder confundir y llegar al fin con un acuerdo satisfactorio, pero solo para la persona manipuladora. (Bolaños Zul, 2015)

Aadmot (2010) determina 4 factores principales que toman relevancia dentro de las interacciones personales, estos son:

- La personalidad:

Se define como suma total de formas en que un sujeto reacciona e interactúa con otros; este conocimiento hace referencia a un estilo dinámico que detalle crecimiento y desarrollo de todo el sistema psicológico de una persona. Refiere, que en lugar de observar al ser humano por partes y estructuras, la personalidad es el todo o el integrado del sujeto.

- Determinantes de la personalidad:

- A. Herencia: aquellos factores que determinados mediante la concepción genética del ser humano: la estatura, físico, atractivo del rostro, el sexo, el temperamento, etcétera. Todos estos componentes afectan las relaciones sociales de manera directa o indirecta; y son determinados por los progenitores de cada uno, e influyen de una manera inmediata en la construcción de la personalidad.
- B. El ambiente: Es medio o la cultura en la que cada persona progresa y se desenvuelve; los diversos condicionamientos a los que está expuesto el ser humano, como la familia, los amigos o los grupos sociales, determinan gran parte de la personalidad.
- C. La situación: Son diversos momentos de la vida que van a moldear el carácter de las personas.

- Características de la personalidad:

- a) Extroversión: Sociable y platicador.
- b) Afabilidad: Buen carácter y muy participativo
- c) Rectitud: Responsabilidad, confianza, persistente y encaminado hacia los objetivos.
- d) Estabilidad emocional: Tranquilo, entusiasta, positivo, deprimido en ocasiones.
- e) Apertura a la experiencia: Imaginación, dado al arte y al intelecto.

- Los valores:

Componen doctrinas generales de un modo determinado del comportamiento o estado final de la existencia, es decir sobrelleva a un sujeto a tener juicios de lo que es bueno o de lo que es malo. Tienen un contenido sustancial que es el de intensidad; este atributo especifica qué tan importante es la clasificación del valor.

- Las actitudes:

Son aseveraciones para manifestar sentimientos, que pueden ser positivas o negativas en la interacción con objetos o personas. El objetivo principal de ellas es demostrar cómo se siente el individuo sobre determinada situación; no constituyen un sinónimo de los valores, pues la actitud conlleva cognición, afecto y comportamiento. (Azul Bolaños J. , 2015)

La motivación es un factor importante para la vida diaria en cualquier ámbito, incluso en el profesional se puede percibir que los mejores trabajadores son aquellos que están más motivados a alcanzar sus metas, por lo tanto sin motivación no existiera la sociedad en común, sea por realización personal o por querer salir de un apuro, los factores tanto internos como externos pueden ser esa chispa que active el motor para ponerse en marcha, como lo menciona Huertas (2006)“La motivación se determina por el rol de elementos básicos que son impulsos, unidades de información o atribuciones”(pág. 12) Si la persona está motivada sus acciones en base a esto hará que todo su alrededor cambie.

Los docentes administrativos son una parte muy importante para el bienestar de sus alumnos. “creemos importante que la formación docente supere aquellos esquemas tradicionales de la concepción de autodeterminación (motivación intrínseca/extrínseca), y se integren, a nivel de la tarea” (Valenzuela & et al., 2015) Siendo así un hecho importante la integración inter escolar que se da entre el alumno y maestro, el desempeño de estos dos individuos va a estar relacionado a lo largo de lo que perdure el periodo educativo, si las metas no son trabajadas en conjunto no se llevará a cabo al prevalencia del interés y por ende significará el decaimiento estudiantil y se reflejará en las calificaciones del alumno, y si se califica al maestro también repercutirá en la calificación que le dé el alumno al maestro. (Huet & Ladousse, 2017)

¿Que es importante a la hora de las clases con los alumnos? Un buen ambiente puede ser propicio de muchas maneras, la bulla genera ansiedad en las personas dentro del aula

de clases y esto ocasiona una disrupción en el aprendizaje sea cual sea el método que se esté utilizando. (Gámez & Marrero, 2005)

La desmotivación se correspondería con el grado más bajo de autodeterminación, el profesorado no tiene intención de aceptar ningún compromiso con la enseñanza, bien porque no se percibe eficaz para desempeñar la tarea docente, bien porque no obtiene los resultados adecuados y los sentimientos que le proporciona son negativos. (Ruiz, Moreno, & Vera, 2015)

Entonces el hecho de sólo dar la clase no va a ser una motivación para el maestro, si se siente apreciado durante el proceso sí va a generar motivación, el respeto por lo tanto es primordial para la identificación, aceptación, e integración del maestro con sus alumnos.

La motivación a la autonomía del profesorado en la enseñanza promueve estudiantes autónomos en el aprendizaje, aspecto que está asociado con el deseo de conseguir buenos resultados académicos. (Ruiz, Moreno, & Vera, 2015) En este apartado se da hincapié a la libertad en al que se puede manejar un maestro, las formas que tiene y puede llegar a ser innovadoras y formar estudiantes más autónomos a la hora de aprender, investigativos y resilientes; dejando que el maestro se maneje a su manera se puede conseguir que este se logre sentir motivado a las situaciones de la vida estudiantil cotidiana.

La satisfacción docente estará predicha positivamente por el soporte a la autonomía del profesorado, los mediadores psicológicos y la motivación auto determinada. (Ruiz, Moreno, & Vera, 2015); Sin sobre cargas y al no sentirse rígidos y oprimidas es cuando se darán los cambios en el alumnado, las miradas de los otros maestros también es un punto importante, cabe recalcar que el sentirse observado o vigilado en la manera de llegar a sentirse juzgado hace que uno no se desenvuelva de su mejor manera en el ambiente.

Hay varias teorías acerca de la motivación que se pueden aplicar en el caso de los maestros.

De acuerdo con la teoría de las necesidades, una persona está motivada cuando todavía no ha alcanzado ciertos grados de satisfacción en su vida. Una necesidad satisfecha no es motivadora. Esta teoría se refiere a aquello que necesitan o requieren las personas para llevar vidas gratificantes, en particular con relación a su trabajo. (López, 2005)

Entonces se refiere a los objetivos por cumplir, un maestro sin objetivos no va a ser un maestro motivado, mucho menos va a motivar a los estudiantes a esforzarse para alcanzar el éxito en su vida académica. (Gallardo Yañez, Arenas Mallen, & Novales Ripoll, 2010)

En la teoría de la jerarquía de las necesidades se encuentra que. “la motivación humana se basa en la voluntad de satisfacer sus necesidades (fuerza interna), identificando una jerarquía de cinco necesidades, desde las necesidades fisiológicas básicas hasta las necesidades más altas de realización personal”. (López, 2005), se pasa por las necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades de pertinencia, necesidades de estima y necesidades de autorrealización, diciendo que deben primero cumplirse las necesidades de la escala baja para poder subir hasta lo más alto de la pirámide, motivándose en el proceso de cambio, añoran así conseguir más a medida que vaya satisfaciendo sus primeras necesidades, pero no según esta teoría no será posible alcanzar la cima al menos que se cumplan todas las necesidades anteriores.

“La teoría de Hull, se incluye dentro del grupo de las homeostáticas por tratar los asuntos relacionados con el equilibrio interno-externo del organismo, como vía para reducir la pulsión”. (Silvia, Galves, & Hinojosa, 2010). Lo que quiere decir este apartado es que para lograr liberarse de la pulsión se requiere satisfacer la necesidad de conseguir alguna meta tanto de manera exterior como interior desarrollándose así de manera viable a la transformación para el mejoramiento personal, cabe recalcar que expone un dato interesante, que no todas las necesidades humanas tienen su origen puro en lo biológico.

La de los factores motivadores higiénicos de Herzberg evoca que ³ las personas se ven influenciadas por dos factores, el primero la satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación como pueden ser el trabajo estimulante, sentimientos de autorrealización, reconocimiento de una labor bien hecha, logros y una responsabilidad mayor, ³ estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo. (Pinto, 2002)

Por otro lado, la ³ insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan en los que se encuentran los factores económicos, las condiciones laborales, seguridad, vida social y calidad del puesto, ³ causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

En la teoría de las motivaciones sociales de McClelland (1985) dice que.” La motivación está constituida por grupos de expectativas o asociaciones que se forman y crecen alrededor de las experiencias afectivas. Esta teoría se ubica dentro de las motivaciones humanas y específicamente en el campo de las motivaciones sociales.” (Silvia, Galves, & Hinojosa, 2010) Se hace hincapié a lo importante de las relaciones sociales para desarrollarse en su entorno, puede el ser humano es un ser social por naturaleza y de no verse cumplido este punto generará problemas en la motivación del individuo, otra cosa más a al que se refiere este autor es que creía que las motivación se da en la búsqueda y cumplimiento de metas realistas que lo van a hacer escalar en un ámbito social y de agrado para los demás.

En la teoría de Weiner (1985) se señala que.

La manera como las personas suelen atribuirse la responsabilidad por los hechos en los que participan, guarda mucha relación con la conducta del logro. Relaciona una estructura de pensamientos con una dinámica de sentimientos y acción; plantea que el éxito y el fracaso son vistos como una interpretación cognitiva y atribuciones o ambas. (pág. 23)

Por lo tanto, esto expresa que cada persona al momento de alcanzar algo va sentir que fue a causa de sus habilidades y su esfuerzo, en cambio si el éxito no es suyo y es de otra persona, pone excusas ambientales o el hecho de pensar que es cuestión de suerte para los demás. Se menciona los mecanismos de defensa que tienen las personas para no aceptar sus errores de una manera personal sino buscar sentirse bien al echarle la culpa a algo más o al medio que lo rodea y así mantener su integridad intacta, sentirse motivado va a ser posible al no aceptar los resultados negativos como algo personal y al premiarse diciendo que lo alcanzado es por méritos propios. En lo que respecta al ámbito educativo no es recomendable esta teoría debido a que se trabaja en equipo y esto supone una labor ardua en la que si uno caracteriza o juzga a los demás se va a desestabilizar la relación entre alumnos y maestro que se debería de tener. (Jara Vasquez, 2015)

El cuestionario MBM se basa en la teoría de Abraham Maslow al igual que la de Herzberg ya que formula preguntas que permite conocer cómo se encuentra la persona desde las necesidades más básicas que consta de 20 afirmaciones las cuales son agrupadas en cuatro dimensiones: Necesidad de protección y seguridad: se centran en la seguridad económica y personal e incluyen la consecución de un nivel de vida razonable,

⁴ necesidades orientadas hacia la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Dentro de estas necesidades se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal. (Marshall , 1996). Entonces se puede determinar que entre las teorías y las relaciones motivacionales existentes para que pueda existir un mejor rendimiento en la vida laboral o este a su vez pueda realizarse un mejor rendimiento, se destacan puntos claves como:

1. Necesidades sociales y de pertenencia: ³ están relacionadas con la interacción social, la filiación con los grupos a interactuar, la ³ necesidad de amistad y ⁴ contactos personales significativos y la ⁴ necesidad de amor e intimidad con otra persona, ⁴ están orientadas, a superar los sentimientos de soledad y alienación. En la vida diaria, estas necesidades se presentan continuamente cuando el ser humano muestra deseos de cubrir sus necesidades humanas, haciendo hincapié en la manera de desarrollarse efectivamente en un ambiente agradable tanto fuera de la empresa como dentro de la misma.

2. Necesidades de autoestima: se refieren a la necesidad de sentirse una persona valiosa y respetarse a sí mismo, todo con respecto a conseguir el deseo de pertenencia dentro de la sociedad donde ⁴ se está interactuando, es ahí cuando se hace referencia en la teoría de Maslow en la que ⁴ señaló dos necesidades de estima: una inferior que incluye el respeto de los demás y ⁴ otra superior, que determina la necesidad de respeto de sí mismo.

3. Necesidades de autorrealización: se refieren al deseo del individuo de desarrollar todo su potencial, de “ser todo lo que uno puede llegar a ser”. (Marshall , 1996). Los factores socioeconómicos son considerados como parte importante e imprescindible dentro de la sociedad, en la actualidad, debido a la falta de solvencia económica en algunos grupos sociales los problemas se acrecientan día a día, las personas con un nivel económico bajo pueden presentar muchas más dificultades en diferentes ámbitos de su vida, como en la educación, el aprendizaje, la salud, al buscar fuentes de trabajo, esto se da por la falta de recursos que las personas con bajo nivel socioeconómico proporcionan a los suyos (Pazmay & Reyes, 2017)

Es en lo cual uniendo las dos teorías de la motivación de Maslow y Herzberg se logra obtener factores motivacionales mediante el cuestionario MBM, que no solo mide mediante el conteo de puntos claves de niveles socioeconómicos bajos las necesidades principales y por ende no se cumplen y basado en la teoría de Maslow esa persona no a

va a estar motivada ni podrá ejercer mayor escala en la pirámide lo que se verá repercutido en el rendimiento laboral y a su vez si la información debe ser replicada no llegara al interlocutor. (Montoya , 2013)

CAPÍTULO 2

METODOLOGIA

Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación que se desarrollará con los docentes, administrativos y de servicios generales de la Unidad Educativa “17 de septiembre” es un estudio correlacional descriptivo.

⁴ Diseño de investigación

Según ³ el tipo de investigación, se utilizará el diseño no experimental de corte transversal; este diseño de investigación es porque, no se manipularán las variables y se busca tener una correlación entre las mismas basadas en datos cuantitativos obtenidos de las pruebas que se utilizarán en el estudio.

Método

El método a emplear en este trabajo investigativo es el hipotético deductivo, por ello se podrá corroborar si ³ se cumple la hipótesis de investigación en relación a la presencia de un problema, esto mediante los datos que la población haya manifestado en la aplicación de los instrumentos.

Población y muestra

La siguiente investigación se llevó a cabo con una población de 120 colaboradores de la Unidad Educativa “17 de septiembre” sección matutina, vespertina y nocturna de la ciudad de Milagro, se consideró una muestra de 80 trabajadores de la población para la

investigación, contando con el apoyo de 74 docentes, 3 administrativos y 3 de servicios generales para la obtención de los resultados. En cuanto al género, se cuenta con un total de 59 mujeres y 21 varones, cuyas edades de oscilación van entre los 25 y los 55 años de edad,

Hipótesis General

- Las malas relaciones interpersonales inciden en los bajos niveles de motivación de los docentes, administrativos y personal de servicios generales de la Unidad Educativa “17 de Septiembre” de la ciudad de Milagro.

Específicas

- Existen factores incidentes en las relaciones interpersonales de los docentes.
- Los niveles de motivación de los docentes son bajos en relación a dificultades en las relaciones interpersonales.
- Existe una relación negativa entre las relaciones interpersonales y los niveles de motivación de los docentes.

Procedimiento

Para poder llevar a cabo el desarrollo estadístico del proyecto de investigación se dio paso con la visita a la institución educativa, la cual manifestó que requerían de un permiso formal mediante un oficio con la finalidad de autorizar nuestro ingreso a la unidad educativa para proceder con la explicación del cuestionario PAI y MBM lo cuales nos ayudaría con el levantamiento de información, también fue necesario informar que los datos obtenidos de cada uno de los colaboradores se mantendría bajo un nivel de confidencialidad, y que solo serán utilizados para fines académicos. También se consultó con respecto a los horarios, debido que existen tres jornadas, matutina, vespertina y nocturna, por lo cual fue necesario organizarse para poder visitar en el transcurso del día y noche para poder recopilar la cantidad de información necesaria.

Durante la aplicación de los instrumentos todos los colaboradores lo realizaron de manera voluntaria claro está que muchos de los docentes manifestaban que los instrumentos eran muy extensos. Luego de haber culminado esa etapa, las respuestas de

cada instrumento fueron procesados en el programa SPSS, en el cual se pueden analizar mediante el cálculo de variables y la determinación de métodos estadísticos para poder medir el problema, se emplearon tablas de frecuencias y correlaciones.

Instrumentos

Para el respectivo levantamiento de información fue necesario elegir dos instrumentos que estén acordes a las variables de la investigación y sobre todo poder lograr los objetivos utilizando los medios necesarios, por lo cual se procedió con la elección de dos instrumentos, los cuales se detallan a continuación: Inventario de evaluación de personalidad (PAI), este instrumento elaborado por el autor Morey (2012) contiene 344 ítems con opciones múltiples de respuestas, la cuales son:

- Absolutamente Falso: AF
- Ligeramente Cierto: LC
- Principalmente Cierto: PC
- Muy Cierto: MC

Además de contener 22 escalas que miden diferentes rasgos de la personalidad, sin embargo, para este estudio investigativo, se tomara en cuenta dos factores, los cuales son la dominancia y la calidez, mismo que corresponde a la escala de relaciones interpersonales. Estudios como el de Hernandez Ponce, (2014) donde estudiaron el ambiente laboral dentro de una institución, empleando este instrumento con la finalidad de percibir problemas en relaciones interpersonales, encontraron que existía correlación significativa ($0.03 < 0.05$) entre las relaciones interpersonales y el clima laboral. Otro estudio por Lopez Sarabia & Montenegro Sandoval (2012) analizaron las relaciones interpersonales dentro de una empresa, empleando este instrumento y encontrando resultados que perciben un 55% de conflictos relacionados a un inadecuado desarrollo de relaciones interpersonales, de esta forma se determina la fiabilidad del uso de este instrumento.

Y para medir la variable de motivación se tomó el Cuestionario MBM. Este instrumento diseñado por el autor Marshall (1996) consta de 20 ítems, también está compuesto por 4 factores representativos que tienen como objetivo medir el grado o nivel

de motivación que puede tener un individuo (muy alta, alta, media, baja y muy baja). En tanto que los factores son:

- ³ Necesidad de protección y seguridad
- Necesidades sociales y de pertenencia
- Necesidad de autoestima
- Necesidad de autorrealización

Por otra parte, para poder verificar la fiabilidad de este instrumento se analizó los estudios de los autores Henao Medellin & Manzur Botero (2013) quienes percibieron que empleados de determinada empresa tenían problemas de motivación, y con la aplicación de este cuestionario, detectaron que los niveles de motivación de los trabajadores era mínima, por lo cual propusieron pautas y un plan de incentivos para potenciar ese resultado débil. En tanto que el autor Ramos (2011) donde analizó el nivel de motivación en relación al clima laboral dentro de las empresas, mediante el uso de este cuestionario identificó el problema, dándose a conocer que alrededor del 75% de los empleados tenía problemas relacionados a la falta de incentivos y de motivación durante sus jornadas laborales, estos estudios han dado la fiabilidad respectiva para poder hacer uso de este instrumento

CAPÍTULO 4

Conclusiones

Dados los resultados obtenidos a lo largo de este proceso investigativo, se concluye que:

- Se logró analizar los factores incidentes dentro de las relaciones interpersonales, mediante el levantamiento de información se pudo apreciar que el factor de calidez y dominancia son los más representativos, además de poder determinar que los niveles de relaciones interpersonales son regulares, estos resultados coinciden con los de los autores Espinoza, Jaramillo, Yandun, & Toapanta (2018) quienes indican que los factores de sus estudios también son incidentes en su investigación, en este caso con personal de enfermería.
- Dentro de los resultados obtenidos se pudo constatar que los trabajadores de la Unidad educativa “17 de Septiembre” el 40% poseen bajos niveles motivacionales, esto a causa de problemas en las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, este resultado se contrasta con los de los autores Vargas Cedillo, Guerrero Molina, & Tobar Rodas (2019) quienes indican que los niveles bajos de motivación ponen en riesgo el desempeño laboral.
- Finalmente, mediante el método de correlación de Pearson, se logró identificar la incidencia negativa que existe entre los factores de relaciones interpersonales, y los niveles de motivación, con esto se coinciden con los resultados de Alvarado Cayambe & Bohorquez Ochoa (2014) quienes indican que la relación entre relaciones interpersonales y motivación son determinantes en el desarrollo empresarial.

Recomendaciones

- Es importante que se atiendan los niveles de relaciones interpersonales que, dentro del sector educativo, son deficientes, esto reduce las probabilidades de mantener un óptimo clima favorable dentro del entorno laboral.
- Es necesario proporcionar capacitaciones con el objetivo de poder reducir ese porcentaje incidente dentro del personal de la institución, con la finalidad de incrementar su motivación a nivel personal y laboral.
- Es recomendable establecer una planificación que conlleven estrategias a seguir para poder mejorar el relacionamiento y la motivación en los trabajadores de la Unidad Educativa “17 de Septiembre”.

LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE MOTIVACIÓN DE LOS DOCENTES, ADMINISTRATIVOS Y PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES DE CENTROS EDUCATIVOS DE LA CIUDAD DE MILAGRO.

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

www.raco.cat

Fuente de Internet

3%

2

documents.tips

Fuente de Internet

2%

3

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

2%

4

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

rei.iteso.mx

Fuente de Internet

<1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 19 words

Excluir bibliografía

Activo