



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS
COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA PÚBLICA EN UN DISTRITO DE JAEN.**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL DE
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

Autores:

**Chuquiyaure Delgado, Eugenia Yensmey
Pinela Pérez, María Magali**

Asesor:

MBA. Ricardo Rivera Tantachuco

Línea de Investigación:

Talento Humano y comportamiento organizacional

Pimentel – Perú

2017

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA EN UN DISTRITO DE JAEN.

THE COMMUNICATION ORGANIZATIONAL IN THE WORKERS OF THE EDUCATIONAL INSTITUTION N ° 16119 DEL C.P TABACAL - CHONTALI - JAEN 2017

Chuquiyaure Delgado, Eugenia Yesmey¹
Pinela Pérez, María Magali²

Resumen

La presente investigación permitió conocer en profundidad la comunicación organizacional en los colaboradores de una Institución Educativa Pública en un Distrito de Jaén. Según estudios la comunicación se puede definir como la transferencia de información y entendimiento entre personas por medio de símbolos y significados. La comunicación en cualquier circunstancia de nuestras vidas, es de vital importancia para poder expresar nuestros objetivos, necesidades, emociones, etc.,

La investigación realizada fue de tipo cuantitativo, no experimental, correlacional y transversal, el instrumento utilizado fue el cuestionario estructurado utilizado en una muestra de 27 colaboradores; concluyendo que la comunicación organizacional mantiene un nivel intermedio según variable en estudio. Resulta necesario señalar que el presente trabajo servirá de orientación a profesionales y empresarios que quieran indagar sobre la comunicación organizacional la misma que buscará dirigir su accionar hacia el bienestar general de los trabajadores.

Palabras claves: comunicación, organización.

Abstract

The present investigation allowed to know in depth the organizational communication that takes place in Educational Institution No. 16119 of the C.P. Tabacal - Chontalí. According to studies, communication can be defined as the transfer of information and understanding between people through symbols and meanings. Communication in any circumstance of our lives, is of vital importance to be able to express our objectives, needs, emotions, etc.,

The research carried out was quantitative, not experimental, correlational and transversal; the instrument used was the structured questionnaire used in a sample of 27 collaborators; concluding that the organizational communication maintains an intermediate level according to the variable under study. It is necessary to point out that the present work will serve as orientation to professionals and entrepreneurs who want to inquire about the organizational communication that will seek to direct their actions towards the general welfare of the workers.

Keywords: communication, organization.

1. Introducción

La comunicación se puede definir como la transferencia de información y entendimiento entre personas por medio de símbolos y significados dado que en nuestras vidas es de vital importancia para poder expresar nuestros objetivos, necesidades, emociones, etc., de la misma manera se vuelve imperioso dentro de las empresas, por lo que se pueden mencionar algunos beneficios los cuales ayuda a: establecer, difundir los propósitos y metas de la empresa, desarrollar planes para lograr dichos propósitos, organizar los recursos humanos en forma efectiva, Son diversos los estudios realizados sobre comunicación organizacional, donde demuestran que los trabajadores de muchas empresas se encuentran altamente comprometidos con su organización, siempre y cuando exista una comunicación efectiva y eficaz de forma horizontal como vertical, lo que permite tener confianza y tomar posesión vocativamente de sus responsabilidades.

Lo que se busca descubrir mediante el presente estudio es conocer cuál es el nivel de comunicación organizacional que se practica en esta Institución Educativa Pública en un Distrito de Jaén. Para responder a dicha interrogante se planteó el siguiente objetivo general: Determinar cuál es la comunicación organizacional que perciben los trabajadores de esta Institución Educativa pública, la misma que está avalada en objetivos específicos como: Identificar el grado de comunicación organizacional que existe en esta Institución Educativa mencionada. Por tanto el estudio justificara de manera productiva dado que se tomaran en cuenta los puntos débiles carentes para tomar énfasis y mejorarlos teniendo en cuenta que la comunicación organizacional es un factor muy importante en toda empresa e instituciones, por ende es de valiosa ayuda para otros trabajos de investigación, sirviendo de guía o antecedente para posteriores

investigaciones similares; promoviendo conocimientos y experiencias que enriquezcan la investigación científica, la cual está orientado a investigar la comunicación en la organizaciones que en la actualidad resulta ser tema de análisis por las empresas, viéndose reflejado estos sucesos en esta Institución Educativa Pública de un Distrito de Jaén, la cual es materia de la investigación. Finalmente, es importante manifestar que este material sirve para orientar a profesionales y empresarios que quieran indagar sobre la comunicación organizacional y el clima laboral, que al igual que ésta busca destinar sus acciones para el bienestar de sus colaboradores.

La investigación respondió a una variable comunicación organizacional, variable ya estudiada en antecesoras investigaciones tal como lo menciona: Balarezo, (2014). Investigación realizada en Ecuador denominada “La Comunicación Organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive”. El objetivo fue identificar de las causas y efectos, además de proponer una guía para realizar medidas correctivas. Se concluye que existen debilidades en la comunicación interna, la cual repercute en las actividades de la empresa. Así mismo los hallazgos señalan que la comunicación influye en la baja productividad y en la disposición de los individuos. Finalizando, se determinó que los colaboradores desconocen los tipos de comunicación en la organización, además de calificar como regular los medios de comunicación.

2. Material y métodos

La presente investigación desarrollada es de tipo cuantitativa, la misma que busco identificar el nivel o medición de la variable en estudio. El diseño de investigación es no experimental, pues no se manipulo la variable. Transversal, se recolectó la información en un solo momento y correlacional, teniendo el propósito de determinar el alcance de la variable estudiada en la presente investigación. la población considerada fue un total de 27 elementos, con una misma muestra dado que la población no fue significativa. con una hipótesis que responde si Existe positiva comunicación organizacional en la Institución Educativa Pública de un Distrito de Jaén.

El método utilizado fue deductivo, ya que se inicia con la observación y se describe el fenómeno generalmente, luego se explican los hechos, se plantea la hipótesis, llegando a los resultados. El abordaje metodológico es descriptivo, ya que se describió de forma certera las conductas, características y otras variables. la encuesta fue la técnica utilizada para adquirir información. Como el cuestionario que fue utilizado como instrumento con interrogantes orientadas a conocer las dimensiones e indicadores de la variable comunicación organizacional. Por otra parte, cabe mencionar que el procedimiento fue el siguiente. Se solicitó el respectivo permiso al director de esta institución educativa pública mencionada, quién otorgó la autorización y señaló los horarios para obtener información, para luego proceder a la entrega del cuestionario a los colaboradores manifestándoles el objetivo del trabajo y para el análisis e interpretación de los datos se utilizó el programa Excel y SPSS. Para identificar el nivel de la variable en estudio.

3. Resultados

A continuación, se muestran los resultados recabados durante la investigación

Tabla 1

¿Existe buena comunicación entre compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mayoría de veces no	1	3,7	3,7	3,7
	Algunas veces si algunas veces no	24	88,9	88,9	92,6
	La mayoría de veces si	2	7,4	7,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

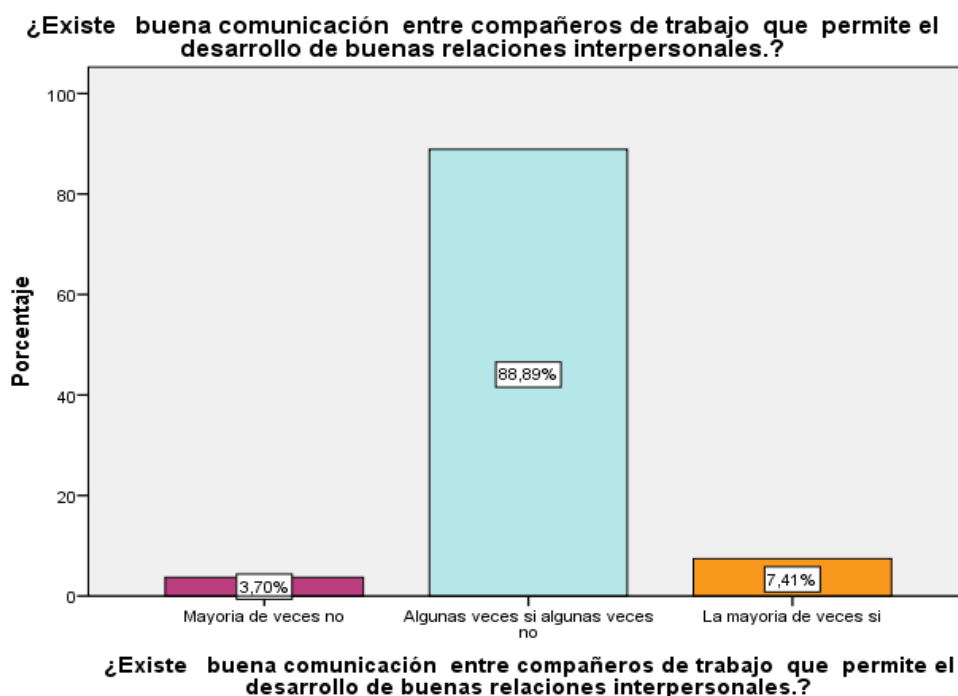


Figura 1: Se aprecia que el mayor porcentaje 88.89% señala que algunas veces sí y algunas veces no existe buena comunicación y que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, mientras que en menor porcentaje 3.70% refieren que la mayoría de veces no existe buena comunicación entre compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales.

Tabla 2:

¿La comunicación es buena entre las diferentes áreas de la institución Educativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	7,4	7,4	7,4
Mayoría de veces no	6	22,2	22,2	29,6
Algunas veces si algunas veces no	16	59,3	59,3	88,9
La mayoría de veces si	2	7,4	7,4	96,3
Siempre	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución educativa 16119

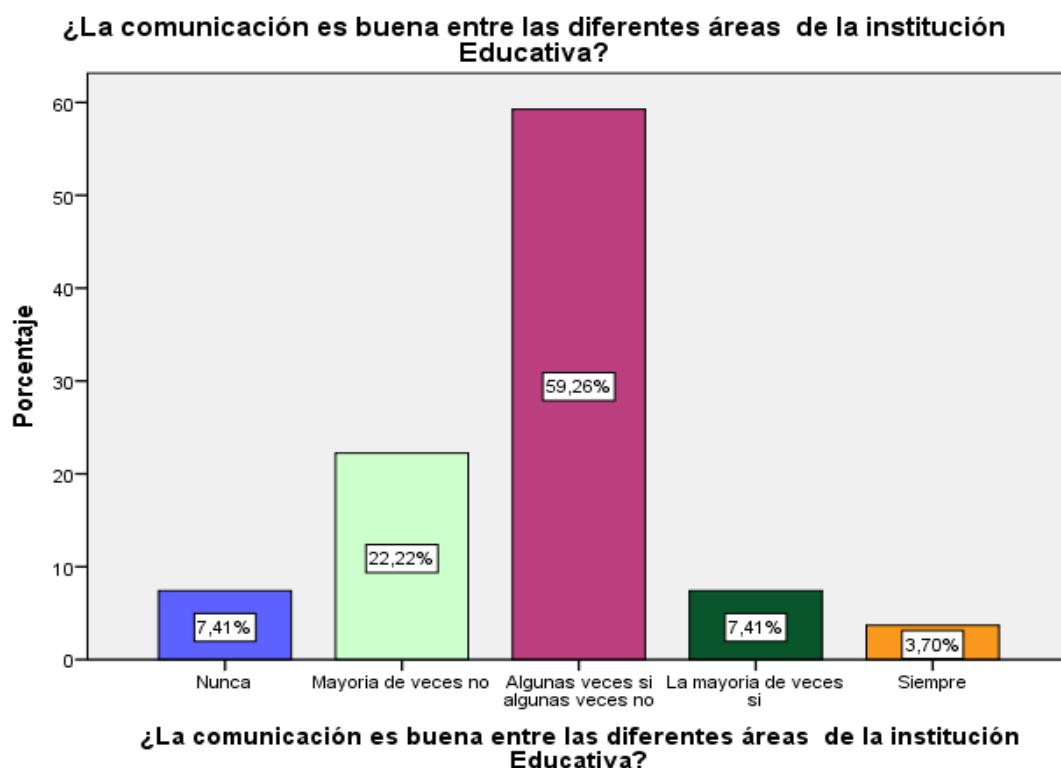


Figura 2: Se aprecia que el mayor porcentaje 59.26% señala que algunas veces sí y algunas veces no la comunicación es buena entre las diferentes áreas de la institución, mientras que en menor porcentaje 3.70% refieren que siempre la comunicación es buena entre las diferentes áreas de la institución.

Análisis inferencial

¿Identificar el grado de comunicación organizacional en la Institución Educativa N° 16119 del Distrito de Jaén?

Tabla 3:

Comunicación organizacional (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	33,3	33,3	33,3
	Regular	9	33,3	33,3	66,7
	Bueno	9	33,3	33,3	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Institución Educativa N° 16119 "Job" Tabacal de Chontalí

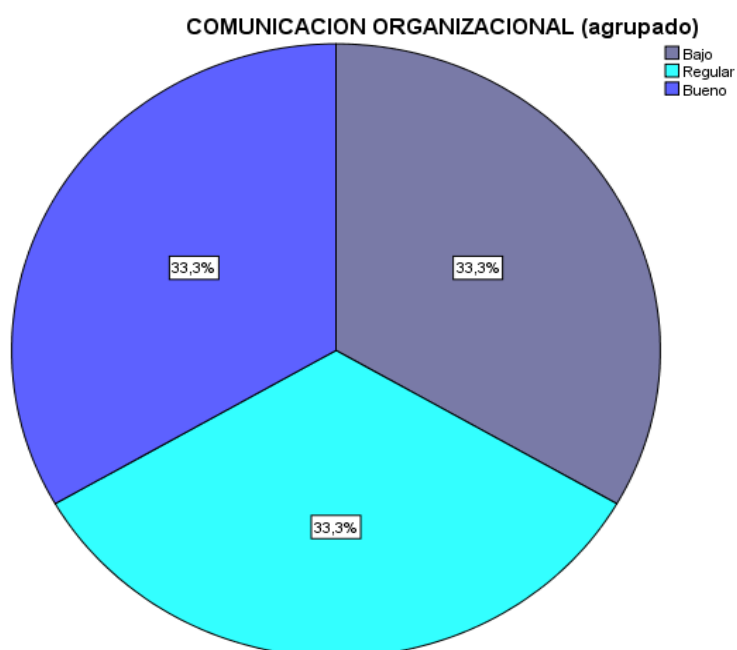


Figura3: se observa en la figura estadística que existe igualdad de porcentaje en los tres grados de comunicación, 33.3% considera que la comunicación es buena, 33.3% la comunicación es regular y 33.3% la comunicación es baja.

4. discusión de resultados

Los objetivos planteados en la investigación han sido alcanzados y ha permitido medir la variable en estudio, precisar el problema e identificar la situación real que se vive en la institución, indicando alineación con el fin de la investigación, lo cual permitió precisar que el grado de comunicación es regular, ni favorable ni desfavorable.

Desde el inicio de la investigación, todo mecanismo e insumo utilizado se ciñó al rigor científico, la elección de la muestra se basó en la técnica no probabilística por conveniencia, esta permitió minimizar el sesgo de los resultados debido a que se toma a toda la población como muestra de estudio; el instrumento con el que se recolectó los datos fue debidamente validado por expertos, al mismo tiempo se midió su confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, el cual garantiza la homogeneidad y consistencia de los resultados.

Los resultados se recogieron de manera directa y personal en el contexto de la investigación, teniendo la participación unánime de la plana docente y administrativos de la institución, lo que redujo la alteración de resultados, el proceso de los resultados se realizó con el software SPSS 22 y Excel 2010, que favorecieron la efectividad y exactitud de los datos encontrados, ningún resultado se considera alterado o disminuido ya que el tratamiento fue imparcial y neutral por parte de las investigadoras.

Los datos encontrados revelan que el nivel de comunicación es regular en la institución educativa, la relación interpersonal entre compañeros de trabajo producto de la comunicación es regular, la dirección algunas veces mantiene buena comunicación con los docentes y otras veces no, las opiniones de los docentes algunas veces son escuchadas y otras veces no son escuchadas, entre las áreas de la institución educativa la comunicación es regular, además de ello la guía y evaluación por parte del director no pasa de ser regular.

Los resultados anteriores revelan la realidad en cuanto a la comunicación organizacional, pues refleja que la comunicación no es baja pero tampoco es buena, estos resultados obtenidos por la encuesta, coinciden con los resultados emparejados alcanzados del objetivo al identificar el nivel de la comunicación organizacional.

Los datos encontrados reflejan que los docentes tienen autonomía al realizar su trabajo, pero sienten que la remuneración que reciben no compensa el trabajo que brinda a la institución; el docente siente que el trabajo que impone en la institución algunas veces representa retos y algunas veces no los representa al realizarlos, entre docentes la relación algunas veces es agradable y en otras no, de igual manera la relación director-docente algunas veces es agradable y en otra desagradable.

Se confirma con lo que refiere (Robbins, 2010).al señalar que la comunicación es una herramienta para controlar la manera de comportarse de los individuos. Pues presenta autoridad y directivas formales que los trabajadores deben acatar. La comunicación promueve la motivación al señalar a los colaboradores lo que deben realizar, ya que la comunicación otorga una salida para expresar sus emociones, sentimientos y satisfacción de sus necesidades.

En virtud de lo mencionado, se puede referir que los datos encontrados tienen homogeneidad con los hallazgos de diversos investigadores tanto en el plano internacional y nacional, además de ello los resultados tienen armonía con las teorías planteadas por diversos autores que tratan a la variable estudiada.

Se cree que el trabajo cumplió con los estándares de la investigación científica, en el cual los resultados tienen congruencia con las conclusiones de investigadores y teorías establecidas por diversos autores que han estudiado la variable investigada.

5. conclusiones

En la institución educativa los niveles de comunicación son regulares entre el personal docentes y los directivos, requiriendo buena comunicación para mantener relaciones humanas fuertes, sin embargo, se ve disminuida por la calidad de esta.

El nivel de empoderamiento de los docentes es escaso, como también la dirección esporádicamente escucha las opiniones y sugerencias realizadas por los colaboradores de la institución educativa.

Existe poco respeto de la jerarquía a la hora de comunicarse entre el personal de la institución, percibiéndose una comunicación informal que no respeta la estructura orgánica y al mismo tiempo distorsiona la información porque no está normalizada, pero si genera rapidez.

Se determinó que la comunicación organizacional es positiva débil, pues muestra nivel regular de la variable en estudio.

6. Referencias

- Alva y Juarez. (2014). *“relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A del distrito de trujillo-201.*
- Balerozo, T. B. (2014). *La Comunicación Organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive. Ambato.*
- De Ulloa. (2007). *“Medición de la Satisfacción de los Clientes en Relación con la Calidad de Servicio Recibido en las Oficinas del Trujillo del BBVA Banco Continental. Trujillo.*
- Kardona, H. k. (2012). *“gestión de la comunicación interna organizacional en la optimización del clima laboral y resolución de conflictos” . . Quito.*
- Montero y Rodriguez. (2013). *“comunicación interna y gestión organizacional en la institución educativa micaela bastidas, distrito de Iquitos, 2013” . Iquitos .*
- Monteza. (2012). *tesis denominada Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Es SALUD Chiclayo. Chiclayo.*
- Parraga, F. G. (2015). *estudio de la gestión comunicacional y su impacto como herramientas para mejorar el clima organizacional de la empresa imperhouse S.A. Guayaquil.*
- Quevedo. (2015). *propuesta de un plan para la mejora del clima organizacional de la empresaacsls.r.l. la actual administración en Chiclayo. Chiclayo.*
- Sandoval, A. (2014). *Comunicación interna y clima laboral” (estudio realizado en call center de la ciudad de quetzaltenango) y tiene como objetivo. Quetzaltenango,.*
- Uria, C. D. (2011). *El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Andelas Cía. Ambato.*

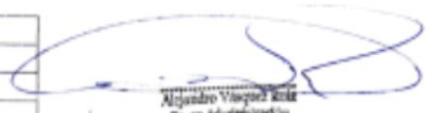
INFORMACIÓN SOBRE EL ESPECIALISTA

Nombre:	Alejandro Vásquez Ruiz
Sexo:	Varón (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer (<input type="checkbox"/>)
Profesión o especialidad:	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
Años de experiencia laboral:	16 años
Lugar de trabajo:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCALA DE CALIFICACIÓN

N	variable /Dimensión/indicador/ ítem/ alternativa	4	3	2	1		
		Excelente	Buena	Regular	Inadecuada		
1	Consistencia interna.		X				
2	Las motivaciones.		X				
3	Las problematizaciones.			X			
4	Gramática.			X			
5	Relevancia.			X			
TOTAL:		00	02	03	00		
LIKER:		00	08	06	00	14	BUENA.

ESCALA CUALICUANTITATIVA		
5.00	8.75	INADECUADA:
8.76	12.51	REGULAR:
12.52	16.27	BUENA:
16.28	20.00	EXCELENTE:


Alejandro Vásquez Ruiz
Dr. en Administración

¡Muchas gracias por su colaboración!



"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Jaén, Julio del 2017

Sr.
MAG. MIRKO MERINO NUÑEZ
DIRECTOR DE LA EAP ADMINISTRACION
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN S.A.C.

Asunto: Autorización para realizar el proyecto de investigación.

De mi especial saludo:

Es agradable dirigirme a ustedes para expresarles mi cordial saludo y a la vez informarles la aceptación de las alumnas MARIA MAGALI PINELA PEREZ, con DNI N° 42276877 y EUGENIA YENSMEY CHUQUIYAURE DELGADO con DNI N°. 42614948; para el desarrollo de su investigación en esta Institución Educativa, así mismo nos comprometemos a participar en este proceso brindando la información y apoyo necesario.

Atentamente



CONSTANCIA DE ACREDITACIÓN DE TESIS

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCION EDUCATIVA N° 16119 "JOSE OLAYA BALANDRA" TABACAL DE CHONTALI; DISTRITO CHONTALI, DEPARTAMENTO CAJAMARCA DE LA PROVINCIA DE JAEN, POR MEDIO DEL PRESENTE.

HACE CONSTAR:

Que, las alumnas María Magali Pinela Pérez, identificada con DNI N°.42276877 y Eugenia Yensmey Chuquiyaure Delgado, identificado con DNI N° 42614948, han desarrollado la Tesis Titulada "LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA EN UN DISTRITO DE JAEN."

Por tanto, firmo la presente en señal de aceptación y para los fines que estimen por conveniente.

Jaén, 20 de diciembre del 2017

Atentamente.

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

Maria Magali Pinela Pérez
Apellidos y nombres

42276877 2151810827 Presencial
DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Eugenia Yensmey Chuquiyauro Delgado
Apellidos y nombres

42614948 215181 Presencial
DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Administración
Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales
Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado

La Comunicación Organizacional en los colaboradores de una Institución Educativa Pública en un Distrito de Jaén.

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se ~~determina~~ la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.


Maria Magali Pinela Pérez
DNI N° 42276877




Eugenia Y. Chuquiyauro Delgado
DNI N° 42614948



FOTOGRAFIAS

Aplicación de la Entrevista



Imagen 01: Docentes de IEPSM N°16119 - C.P.– Jean 2017

Fuente: Elaboración propia

Aplicación de la Entrevista



Imagen 02: Administrativos de IEPSM N°16119 - C.P. Jean 2017

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 1



FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 30 de Marzo del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

CHUQUIYAURE DELGADO, EUGENIA YENSMEY, con DNI: 42614948

PINELA PÉREZ, MARÍA MAGALI, con DNI: 42276877

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA EN UN DISTRITO DE JAÉN - 2017; presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el título de Licenciado, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Académico Profesional de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

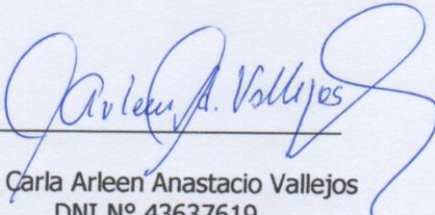
APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
EUGENIA YENSMEY, CHUQUIYAURE DELGADO	42614948	
MARÍA MAGALI, PINELA PÉREZ	42276877	

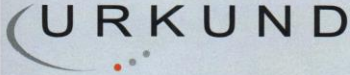
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Yo, CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS, Coordinadora de Grados y Títulos de la EAP Administración y revisor del trabajo de investigación aprobada mediante Resolución N° 1500-FACEM-USS-2018, presentado por los egresados CHUQUIYAURE DELGADO EUGENIA YENSMEY y PINELA PÉREZ MARÍA MAGALI, autores del trabajo de investigación denominado: **LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA EN UN DISTRITO DE JAÉN.** Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 23% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

Por lo que concluyo que la investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de URKUND en la USS.

Pimentel, 28 de noviembre del 2018


Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619



Urkund Analysis Result

Analysed Document: CHUQUIYAURE Y PINELA 2.docx (D43961061)
Submitted: 11/14/2018 12:52:00 AM
Submitted By: cvallejos@crece.uss.edu.pe
Significance: 23 %

Sources included in the report:

- OCAS SANTA CRUZ Y ROCILLO MELENDRES2.docx (D41365651)
- OCAS SANTA CRUZ Y ROCILLO MELENDRES.docx (D41136926)
- HEREDIA FERNANDEZ & GONZALES CASTILLO.docx (D40623620)
- Tesis16(Norma Orellana)21 de agosto.docx (D42245096)
- Burga Ríos Johana Del Rocio.docx (D40009817)
- GUEVARA FERNANDEZ & GUEVARA FERNANDEZ.docx (D40623610)
- ORTIZ ARROYO Y ORTIZ ARROYO.docx (D41204294)

Instances where selected sources appear:

19