

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS

UAPA



ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS

TÍTULO:

LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS DOCENTES Y EL EQUIPO DE GESTIÓN Y SU VINCULACIÓN EN EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DEL PRIMER CICLO DEL NIVEL SECUNDARIO DEL CENTRO EDUCATIVO RODOLFO ANTONIO RODRÍGUEZ RICART DEL MUNICIPIO DE SAN VÍCTOR, PROVINCIA ESPAILLAT, REPÚBLICA DOMINICANA EN EL PERÍODO EDUCATIVO 2020-2021

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE MAGÍSTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, MENCIÓN GESTIÓN DE CENTROS EDUCATIVOS

SUSTENTADO POR:

MARÍA INMACULADA LÓPEZ DE LA CRUZ

YADIRA IRELVA SIRI POLANCO

ASESOR:

PEDRO MENCÍA, M.A.

**SANTIAGO DE LOS CABALLEROS,
REPÚBLICA DOMINICANA**

MARZO, 2021

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Agradecimientos	II
Dedicatorias	IV
	VI
Resumen	I
Abstract	IX
Introducción	XI

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Sistematización del problema	4
1.3 Objetivos de investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4 Justificación	5
1.5 Descripción del contexto	6
1.6 Delimitación	8
1.7 Limitaciones	8
1.8 Cuadro de operacionalización de variables	9

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	19
2.1.1 Antecedentes internacionales	19
2.1.2 Antecedentes nacionales	21
2.2 Bases teóricas que sustentan la investigación	23
2.2.1 Relaciones interpersonales	23
2.2.2 Causas que generan dificultades en las relaciones interpersonales entre el Equipo de Gestión y los docentes	26
2.2.3 Factores que inciden en las relaciones interpersonales del Equipo de Gestión y los docentes	28
2.2.4 Acciones implementadas por el Equipo de Gestión a los docentes para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes	30
2.2.5 Estrategias que aplica el Equipo de Gestión para fortalecer las relaciones interpersonales	31
2.2.6 Nivel de satisfacción del Equipo de Gestión y los docentes respecto a las relaciones interpersonales en el centro educativo	32
2.2.7 Relación entre los resultados de la gestión educativa anterior y la actual, respecto al rendimiento académico de los estudiantes	34

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1	Enfoque, diseño y tipo de investigación	38
3.1.1	Enfoque	38
3.1.2	Diseño	38
3.1.3	Tipo de investigación	38
3.2	Técnicas e instrumentos	39
3.2.1	Técnicas	39
3.2.2	Instrumentos	40
3.3	Población y muestra	40
3.4	Confiabilidad y validez	42
3.5	Procedimiento para la Recolección de Datos	43
3.6	Procedimiento para el Análisis de los Datos	43

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1	Resultados de los instrumentos aplicados a los Docentes y Equipo de Gestión	45
4.1.1	Resultados de la entrevista realizada a la Directora del Centro Educativo Prof. Rodolfo Antonio Rodríguez Ricart	76
4.2	Análisis de los resultados	77

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias Bibliográficas

Anexos

Apéndices

LISTA DE TABLAS

	Página
Tabla No. 1 Causas más comunes que generan dificultades en las relaciones interpersonales entre el Equipo de Gestión y los docentes	45
Tabla No. 2 Forma en la que suele manifestarse la intolerancia entre los docentes y el Equipo de Gestión	46
Tabla No. 3 Frecuencia con la que se producen malentendidos entre compañeros	47
Tabla No. 4 Frecuencia con la que se presentan discusiones	47
Tabla No. 5 Frecuencia con la que se presencian rumores y chismes	48
Tabla No. 6 Frecuencia con la que se produce irrespeto entre docentes	48
Tabla No. 7 Frecuencia con la que se realizan diálogos reflexivos para limar asperezas	49
Tabla No. 8 Frecuencia con la que hay falta de discreción en el manejo de informaciones personales y pedagógicas	49
Tabla No. 9 Frecuencia con la que se emplean sobrenombres, lenguaje corporal y verbal inadecuado	50
Tabla No. 10 Frecuencia con la que se comunican los problemas interpersonales en el centro educativo	50
Tabla No. 11 Frecuencia con la que se generan espacios en el centro educativo para expresar sus ideas, emociones y desacuerdos	51
Tabla No. 12 Frecuencia con la que se generan discusiones en torno a la escasez de recursos	51
Tabla No. 13 Frecuencia con la que se impone la idea o criterio del superior	52
Tabla No. 14 Factores que inciden en las relaciones interpersonales del Equipo de Gestión y los docentes	52
Tabla No. 15 Frecuencia con la que el espacio es limpio y agradable	53
Tabla No. 16 Frecuencia con la que el personal docente y de gestión se apoyan y muestran un trato afable	53
Tabla No. 17 Frecuencia con la que el Equipo de Gestión reconoce la labor del docente	54

Tabla No. 18	Frecuencia con la que la ambientación está acorde a las necesidades de cada espacio físico	54
Tabla No. 19	Frecuencia con la que la iluminación es apropiada en los espacios físicos	55
Tabla No. 20	Frecuencia con la que el mobiliario es suficiente	55
Tabla No. 21	Frecuencia con la que la distribución de la carga horaria es equitativa por maestro	56
Tabla No. 22	Frecuencia con la que las decisiones del Equipo de Gestión inciden en el estado de ánimo de los docentes	56
Tabla No. 23	Acciones implementadas por el Equipo de Gestión a los docentes para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes	57
Tabla No. 24	Frecuencia en la que el Equipo de Gestión propicia espacios de formación en lo pedagógico y curricular	57
Tabla No. 25	Frecuencia con la que se elaboran planes de mejora con miras a formar a los docentes	58
Tabla No. 26	Frecuencia con la que el Equipo de Gestión capacita a los docentes en el uso de recursos tecnológicos	58
Tabla No. 27	Veces en las que el Equipo de Gestión usa y maneja de forma adecuada los recursos didácticos	59
Tabla No. 28	Estrategias que aplica el Equipo de Gestión para favorecer las relaciones interpersonales	59
Tabla No. 29	Frecuencia con la que se realizan actividades que favorezcan la sana convivencia entre docentes y Equipo de Gestión	60
Tabla No. 30	Frecuencia con la que se conocen de forma explícita los logros	60
Tabla No. 31	Frecuencia con la que se valora de forma positiva a los docentes y Equipo de Gestión	61
Tabla No. 32	Frecuencia con la que se promueve el crecimiento personal	61
Tabla No. 33	Frecuencia con la que se permite el enfrentamiento constructivo de conflictos	62

Tabla No. 34	Frecuencia con la que se realizan actividades extracurriculares que favorezcan las relaciones interpersonales entre docentes y Equipo de Gestión	62
Tabla No. 35	Frecuencia con la que se incentiva la participación en las actividades pedagógicas y extracurriculares	63
Tabla No. 36	Nivel de satisfacción del Equipo de Gestión y los docentes respecto a las relaciones interpersonales en el centro educativo	63
Tabla No. 37	Frecuencia con la que los docentes llegan a tiempo al aula de clase	64
Tabla No. 38	Veces en las que se entregan las calificaciones a tiempo	64
Tabla No. 39	Frecuencia con la que los docentes tienen el Registro de Grado al día	65
Tabla No. 40	Frecuencia de asistencia a las reuniones virtuales convocadas por el Equipo de Gestión	65
Tabla No. 41	Frecuencia con la que se aportan ideas a las reuniones	66
Tabla No. 42	Frecuencia con la que el Equipo de Gestión acoge las sugerencias de los docentes	66
Tabla No. 43	Nivel de desempeño de los estudiantes en las asignaturas	67
Tabla No. 44	Nivel de repitencia de los estudiantes	67
Tabla No. 45	Porcentaje de asistencia de los estudiantes a las sesiones de clases	68
Tabla No. 46	Frecuencia con la que participan en las actividades extracurriculares	68
Tabla No. 47	Acompaña constantemente a los docentes en su práctica pedagógica	69
Tabla No. 48	Al acompañar revisa la estructura de la planificación y plasma su firma	69
Tabla No. 49	Presenta los instrumentos de evaluación que utiliza	70
Tabla No. 50	Compara los contenidos de la planificación con el currículo	70
Tabla No. 51	Plasma su firma en los cuadernos que revisa	71
Tabla No. 52	Da seguimiento a los procesos de acompañamiento estableciendo acuerdos con los docentes	71

Tabla No. 53	Analiza los resultados del acompañamiento y los expone por escrito a los docentes	72
Tabla No. 54	Presenta y cumple con el cronograma de actividades	72
Tabla No. 55	Planifica actividades innovadoras para los alumnos y las tiene escritas	73
Tabla No. 56	Desarrolla talleres de capacitación y presenta pruebas	73
Tabla No. 57	Da asistencia personalizada a los alumnos con dificultades	74
Tabla No. 58	Integra a todos los equipos en actividades programadas para el aprendizaje de los alumnos	74
Tabla No. 59	Realizan diálogos reflexivos con los padres de alumnos que presentan dificultades	75
Tabla No. 60	Se observan evidencias de firmas de revisión en el registro y acompañamiento	75

LISTA DE ANEXOS

	Página
Anexo No. 1 Carta de aprobación del tema	95
Anexo No. 2 Carta de validación de instrumentos	97

LISTA DE APÉNDICES

	Página
Apéndice No. 1 Instrumentos de recolección de informaciones	100
Apéndice No. 2 Formularios en Google	115

Resumen

Esta investigación procuró analizar las relaciones interpersonales de los docentes y el Equipo de Gestión y su vinculación en el rendimiento académico de los estudiantes del Primer Ciclo del Nivel Secundario del Centro Educativo Rodolfo Antonio Rodríguez Ricart del municipio de San Víctor, provincia Espaillat, República Dominicana en el período educativo 2020-2021. El enfoque fue cuantitativo, ya que se recolectaron y examinaron datos. El método utilizado fue el deductivo, puesto que partió de casos generales para llegar a lo particular.

Se empleó el diseño de estudio no experimental. Se utilizó la técnica de la observación y se llevaron a cabo encuestas, con una muestra de 20 personas. Los resultados mostraron que las causas que generan dificultades en las relaciones interpersonales entre el Equipo de Gestión y los docentes del Centro Educativo Rodolfo Antonio Rodríguez Ricart, son: falta de comunicación, intolerancia, imposición de poder e irrespeto y escasez de recursos, respectivamente.

Se encontró que los factores que inciden en las relaciones interpersonales del Equipo de Gestión y los docentes, son: el estado de ánimo de los docentes, las condiciones laborales favorables, docentes capacitados en sus áreas de formación y clima laboral adecuado. Se concluyó que las acciones implementadas por el Equipo de Gestión a los docentes para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes, es que: propicia espacios de formación pedagógica y curricular, elaboración de planes de mejora y capacitación.

La directora resaltó que realiza acompañamientos pedagógicos, donde se está en constante orientación de forma presencial individualizada, de forma virtual en grupos, enseñándoles a las partes, el cumplimiento de su rol. Las estrategias que aplica el Equipo de Gestión para fortalecer las relaciones interpersonales son: actividades que favorezcan la sana convivencia entre docentes y Equipo de Gestión y otras, incentivo a la participación en actividades pedagógicas y extracurriculares y actividades extracurriculares.

El nivel de satisfacción del Equipo de Gestión y los docentes respecto a las relaciones interpersonales en el centro educativo, es de poco satisfecho e insatisfecho. El nivel de desempeño de los estudiantes en las asignaturas es regular y bueno.

CONCLUSIONES

Culminado el estudio relativo a las relaciones interpersonales de los docentes y el Equipo de Gestión y su vinculación en el rendimiento académico de los estudiantes del Primer Ciclo del Nivel Secundario del Centro Educativo Rodolfo Antonio Rodríguez Ricart del municipio de San Víctor, provincia Espaillat, Rep. Dom. en el período educativo 2020-2021, y tomando como parámetros los objetivos establecidos, se plantean las siguientes conclusiones:

Objetivo 1. Examinar las causas que generan dificultades en las relaciones interpersonales entre el Equipo de Gestión y los docentes.

Se concluye que las causas que generan dificultades en las relaciones interpersonales entre el Equipo de Gestión y los docentes del Centro Educativo Rodolfo Antonio Rodríguez Ricart, son: falta de comunicación, intolerancia, imposición de poder e irrespeto y escasez de recursos, respectivamente.

Objetivo 2. Priorizar los factores que inciden en las relaciones interpersonales del Equipo de Gestión y los docentes.

Se encontró que los factores que inciden en las relaciones interpersonales del Equipo de Gestión y los docentes, son: el estado de ánimo de los docentes, las condiciones laborales favorables, docentes capacitados en sus áreas de formación y clima laboral adecuado.

Objetivo No. 3. Agrupar las acciones realiza el equipo de gestión para mejorar las relaciones interpersonales con los docentes.

Se concluyó que las acciones implementadas por el Equipo de Gestión a los docentes para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes, es que: propicia espacios de formación pedagógica y curricular, elaboración de planes de mejora y capacitación. La directora resaltó que realiza acompañamientos pedagógicos, donde se está en constante orientación de forma presencial individualizada, de forma virtual en grupos, enseñándoles a las partes, el cumplimiento de su rol.

Objetivo No.4. Destacar las estrategias que aplica el Equipo de Gestión para fortalecer las relaciones interpersonales en el Centro Educativo Rodolfo Antonio Rodríguez Ricart.

Las estrategias que aplica el Equipo de Gestión para fortalecer las relaciones interpersonales son: actividades que favorezcan la sana convivencia entre docentes y Equipo de Gestión y otras, incentivo a la participación en actividades pedagógicas y extracurriculares y actividades extracurriculares.

Objetivo No.5. Investigar el nivel de satisfacción del Equipo de Gestión y los docentes respecto a las relaciones interpersonales en el Centro Educativo Rodolfo Antonio Rodríguez Ricart.

El nivel de satisfacción del Equipo de Gestión y los docentes respecto a las relaciones interpersonales en el centro educativo, esta entre poco satisfecho e insatisfecho.

Objetivo No.6. Establecer relación entre los resultados de la gestión educativa anterior y la actual, respecto al rendimiento académico de los estudiantes.

El nivel de desempeño de los estudiantes en las asignaturas es regular y bueno. El nivel de repitencia de los estudiantes es de 5 a 10%. El porcentaje de asistencia de los estudiantes a las sesiones de clases, el 31% dijo que de 60 a 70%. La frecuencia con la que participan en las actividades extracurriculares es a veces.

Con relación al objetivo general: identificar el nivel de vinculación que tienen las relaciones interpersonales de los docentes y el Equipo de Gestión con relación al rendimiento académico de los estudiantes del Primer Ciclo del Nivel Secundario del Centro Educativo Rodolfo Antonio Rodríguez Ricart del municipio de San Víctor, provincia Espaillat, Rep. Dom. en el período educativo 2020-2021; se concluye que:

Las relaciones interpersonales de los docentes es un factor a mejorar en el centro, cultivando la sana comunicación y el trabajo en equipo, así mismo, esta muestra una fuerte vinculación con respecto al rendimiento académico de los estudiantes del primer ciclo, ya que se percibe un desempeño que va de regular a bueno, más no excelente. Por tal razón, se considera que tanto el equipo de gestión, la directora y los docentes deben estar más abiertos a la comunicación, al trabajo en equipo y a la implementación de estrategias de aprendizajes novedosas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ararteko, M. (2014). *Convivencia y conflicto en los centros educativos*. España: Gráficas Santa María.
- Arias, D., Vera, L., & Acosta, Y. (2016). *Manejo de conflictos mediante la gerencia escolar en las instituciones educativas*. Venezuela: Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín.
- Bolaños, J. (2015). *Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos*. (Tesis de Grado). Recuperado de:<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/09/Bolanos-Jose.pdf>
- Camacho, S. (2015). *El análisis transaccional y la mejora de las relaciones interpersonales*. Comunicar, núm. 14, pp. 1-5.
- Cano, R. (2017). *Dinámica de la Supervisión*. Colombia. Bogotá. Editorial Librería Voluntad.
- Choez, N. (2018). *Las relaciones interpersonales y el comportamiento social de los estudiantes de décimo año de Educación General Básica de la Unidad Educativa "Luis Martínez"*. Cantón Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2005). *Comportamiento Humano en el trabajo: comportamiento organizacional*. (8 Ed.) México: McGraw Hill.
- Díaz, T. (2018). *Las relaciones interpersonales entre el equipo de gestión, y el personal docente del nivel medio del Instituto Politécnico Loyola, año 2017-2018*. (Tesis). República Dominicana.
- Escobar, M. (2015). *Influencia de la interacción alumno-docente en el proceso enseñanza-aprendizaje*. Revista de Tecnología y Sociedad.
- Extremera, N., & Fernández, P. (2014). *Inteligencia emocional, calidad de las relaciones interpersonales y empatía en estudiantes universitarios*. Clínica y Salud, vol. 15, núm. 2, pp. 117-137.
- Figueroa, J., y Medina, R. (2014). *Relaciones Interpersonales de los Docentes y Estudiantes de la Universidad Autónoma de santo Domingo UASD-Barahona. Año 2009-2010*. (Tesis). República Dominicana.
- Gámez, E., & Marrero, H. (2015). *Bases cognitivas y motivacionales de la capacidad humana para las relaciones interpersonales*. Anuario de Psicología, vol. 36, núm. 3, diciembre, pp. 239-260.
- Goleman, D. (2015). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairós.

- González, A. Brito, W. & Del Carmen, Y. (2018). *Incidencias del clima escolar en los aprendizajes de los estudiantes del segundo ciclo del nivel primario, en el centro educativo Manuel B. Troncoso, regional 03, Santo Domingo, año escolar 2017-2018*. (Tesis de Maestría). Santo domingo, Republica Dominicana. Recuperado de: <https://www.ideice.gob.do/inered/fichanueva.php?id=6730>
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Lapeña, Y., Cibanal, L., Pedraz, A., & Loreto, M. (2014). *Las Relaciones Interpersonales de los Enfermeros en Asistencia Hospitalaria y el Uso de Habilidades Comunicativas*. Texto & Contexto Enfermagem, vol. 23, núm. 3, julio-septiembre, pp. 555-62-562.
- Marchesi, A. y Díaz, T. (2016). *Las emociones del profesorado*. Madrid, España: Fundación Santa María.
- Martínez, R. (2017). *Las relaciones interpersonales en la empresa*. Revista realidad empresarial, Volumen (3). Recuperado de: [file:///C:/Users/D19A1357/Downloads/5999-Texto%20del%20art%C3%ADculo-20314-1-10-20180511%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/D19A1357/Downloads/5999-Texto%20del%20art%C3%ADculo-20314-1-10-20180511%20(2).pdf)
- MINERD (2015). *Informe: Decidido a Mejorar*. República Dominicana: Taller.
- MINERD (2016). *Diseño Curricular del Nivel Secundario*. Santo Domingo, República Dominicana. Recuperado de: <http://www.educando.edu.do/portal/wp-content/uploads/2016/07/NIVEL-SECUNDARIO-PC.pdf>
- Morales, D., Maqueira, G., Cuesta, A., Neira, C., & Sandoval, L. (2017). *Percepción del alumnado sobre condición física, relaciones interpersonales y desarrollo integral*. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas, 36 (2). Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubinbio/cib-2017/cib172g.pdf>
- Moreno, S. & Pérez, E. (2018). *Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba*. Revista CES Derecho, volumen 13 (33). Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>
- Pérez, G. & Pérez. V. (2014). *Aprender a convivir: el conflicto como oportunidad de crecimiento*. Madrid, España: Narcea, S.A.
- Proyecto Educativo del Centro (PEC, 2020). *Centro Educativo Rodolfo Antonio Rodríguez Ricart*. Municipio de San Víctor, Provincia Espaillat.

- Razetto, A. (2017). *Más confianza para una mejor escuela: el valor de las relaciones interpersonales entre profesores y director*. Cuadernos de Investigación Educativa, vol. 8, núm. 1, enero-junio, pp. 61-76.
- Rodríguez, H., y Arias, M. (2017). *Incidencias del equipo de gestión en el proceso enseñanza-aprendizaje de los politécnicos Ramón Dubert Novo y Profesora Rafaela Pérez, Santiago, República Dominicana, enero- mayo, 2017*. (Tesis). República Dominicana.
- Sánchez, R., & Rosales, C. (2016). *Relaciones interpersonales en la tutoría en educación a distancia*. Tesis Psicológica, vol. 11, núm. 2, julio-diciembre, pp. 24-35.
- Silveria, M. (2014). *El arte de las relaciones personales*. Madrid, España: Editorial Alba.
- Suárez, I., & Mendoza, B. (2016). *Desarrollo de la Inteligencia Emocional y de la Capacidad para establecer Relaciones Interpersonales e Intrapersonales*. Laurus, vol. 14, núm. 27, mayo-agosto, Universidad Pedagógica Experimental Libertador, pp. 76-95.
- Torres, D., & Pérez, R. (2015). *Predictores Psicosociales de la Satisfacción Percibida con las Relaciones Interpersonales en el Uso de la Mensajería Instantánea*. Global Media Journal, vol. 10, núm. 20, pp. 1-16.
- Torres, K., y Regatto, V. (2018). *Relaciones interpersonales de los docentes dentro de las Unidades Educativas*. Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.
- Trespalacios, E., Vázquez, G. y Bello, T. (2014). *Investigación de Mercados*. Madrid: Editorial Thompson.
- UNESCO (2016). *¿Incidencia?, ¿Por qué?, ¿Para qué?*. Página en línea. Disponible en: www.UNESCO.org
- Ventura, L. (2017). *Metodología de la investigación*. Buenos Aire: Búho.
- Weiman, M. (2011). *La comunicación en las relaciones interpersonales*. Ciudad de Santa Barbara, Honduras: Editorial UOC.
- Zupiría, X. (2015). *Relaciones interpersonales, generalidades*. Bilbao, España: Universidad del País Vasco.

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana

809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana.

Tel.: 809-483-0100, ext. 245. biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.

809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do