

Anexo.1 Caracterización del lugar.

2.1 Caracterización del lugar de investigación.

La Gerencia Territorial de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A. en Granma, es una organización que tiene como objeto social prestar los servicios públicos de telecomunicaciones, mediante la operación, instalación, explotación, comercialización, mantenimiento de redes y los servicios asociados en todo el territorio mediante la siguiente cartera de negocios:

Servicio telefónico básico, nacional e internacional.

Servicio de conducción de señales nacional.

Servicio de transmisión de datos, nacional e internacional.

Servicio de telex, nacional e internacional.

Servicio de cabinas telefónicas públicas.

Servicio de telecomunicaciones de valor agregado.

Servicio celular de telecomunicaciones móviles terrestres.

Servicio de acceso a Internet.

Servicio de provisión de aplicaciones en entorno Internet.

Esta organización tiene una alta responsabilidad en el desarrollo socio-económico del país y en especial, en la informatización de la sociedad, garantizando una efectiva conectividad. Como proveedora de servicios, presta especial atención a su capital humano sobre la base de la gestión integral de estos. Se organiza en una estructura conformada por filiales (Ver Anexo 1), unidades y grupos que facilita la orientación de sus colaboradores a la satisfacción de las necesidades del mercado, dando soluciones creativas a los problemas mediante la utilización de una tecnología de avanzada y el compromiso por la calidad total, acorde a los valores y principios de nuestra sociedad, que se ponen de manifiesto en su misión y visión.

Misión: Proporcionar servicios y soluciones integrales de Telecomunicaciones a nuestros clientes, mediante una gestión enfocada hacia la calidad total, un continuo desarrollo de su capital humano y el empleo de redes de adecuada tecnología.

Visión corporativa: Somos ETECSA, una empresa que avanza en la obtención de estándares internacionales, que logra satisfacer a sus clientes con los variados servicios de Telecomunicaciones que ofrece sobre sus modernas tecnologías y que basa su gestión en la calidad total, con amplio respaldo al desarrollo socio-económico del país y un elevado reconocimiento social.

Su desempeño, manifiesta la profesionalidad de su capital humano en un clima de confianza y empatía.

Su Cultura Corporativa está sustentada en un sistema de valores caracterizado por:

Confianza.

Compromiso con la Organización.

Comprensión.

Espíritu de Equipo Triunfador.

Integridad moral.

Liderazgo.

Apertura al Cambio.

Estos valores garantizan su orientación hacia la atención y satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

La modernidad y flexibilidad de la estructura organizacional, la utilización de sistemas modernos de dirección, el uso de tecnologías de avanzada, la gestión del conocimiento y el compromiso con la calidad total sustentan la visión.

Tiene como orgullo ser el soporte de la informatización del territorio, propiciando el desarrollo de la cultura, la ciencia, la educación y el de la población en general en concordancia con los principios de la sociedad cubana.

Anexo. 2 Caracterización del puesto objeto de estudio.

ETECSA Granma posee una estructura que facilita la orientación de sus colaboradores a la satisfacción de las necesidades de sus clientes, representadas en los 13 municipios de la provincia, y está conformada esta por las siguientes Filiales:

Filial Red

Filial Clientes.

Filial Servicios Compartidos.

Filial Tecnología de la Información y Software.

Filial Datos.

Filial Telefonía Pública.

Filial Telefonía Móvil.

Subgerencia de Recursos Humanos.

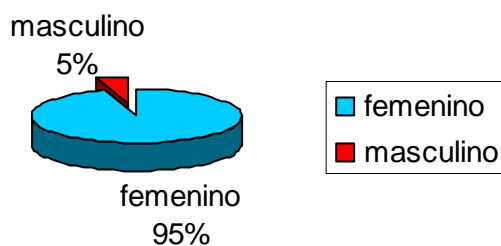
Subgerencia de Economía.

Esta investigación se desarrolla en la Filial Tecnología de la Información y Software, la cual está organizada en 3 grupos de trabajos, tal como se puede apreciar en el Anexo 2.

Dentro de esta Filial trabajaremos en el Grupo de Facturación.

El Grupo de Facturación está compuesto por 40 operadoras de microcomputadoras y un J' de Grupo. La edad promedio es de 41 años. El siguiente Gráfico # 2 muestra el balance de ambos sexos en sus recursos humanos.

Gráfico # 2 Relación recursos humanos/sexo.



El horario de trabajo es de lunes a jueves de 8:00am -12m y de 12:30pm- 5:30pm, los viernes de 8:00 am – 12m y de 12:30pm- 4:30pm con los siguientes tiempos de descanso: 9:30 am-9:45am y 3:00pm-3:15pm.

Tienen establecido como misión la facturación de los servicios telefónicos de la empresa a través de la captación de datos como órdenes de servicio, tickets, cobros, metros, tanto de centrales digitales como analógicas, apoyándose para ellos en varios sistemas automatizados creados en MS-DOS y Visual Fox Pro. Además de estas labores dedican dos días al mes al proceso de expedición, que consiste en el ensobrado de las facturas que debe llegar a cada abonado.

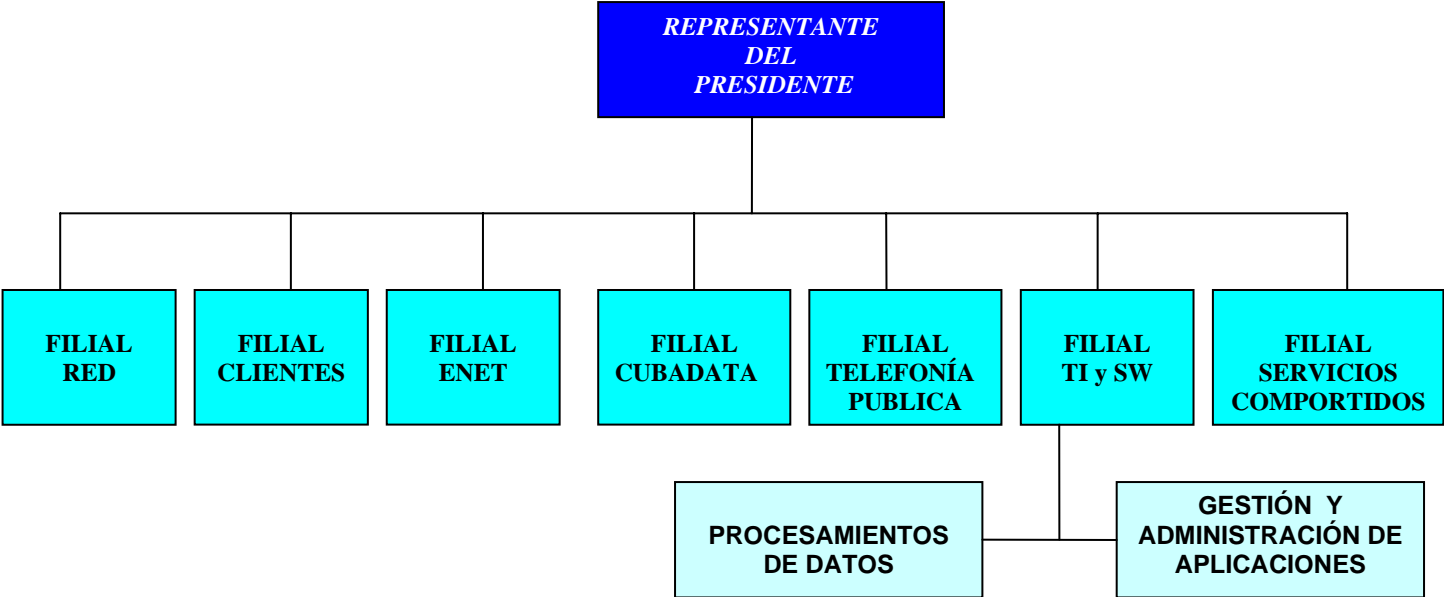
Para ejecutar la captación de datos se organiza según el tipo de servicio y la cantidad de información que llegue. Se tiene establecida una norma de producción que consiste en 1650 tickets diarios de lunes a jueves y los viernes 1550, con el resto de los datos las normas son distintas pues el trabajo está concentrado en el tecleado de los tickets.

Utilizan como medios y herramientas de trabajo una computadora y como materiales: papel de diferentes tamaños en dependencia del dato a captar, ligas, cables para amarrar los bultos de documentos. Las operaciones que se realizan son repetitivas lo que hace que el trabajo que se realiza sea monótono. Siendo esta una de las áreas de resultados claves de la organización, tiene el compromiso de la excelencia en la actividad laboral pues entre sus factores claves de éxito está el servicio de facturación confiable. Esta actividad debe ser desarrollada con el menor margen de error posible ya que ese hecho provoca la queja del cliente y por consiguiente daña la imagen de la organización. Actualmente este Departamento transita por un proceso de cambios tecnológicos propuestos en la introducción de la digitalización, por lo que se tendrán en cuenta sugerencias que se emitan en función de lograr en la institución el desarrollo favorable de todos los procesos.

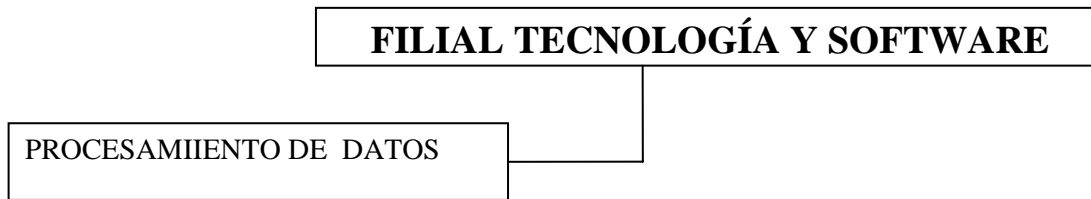
Se requiere que el personal que labora en este Departamento posea una alta concentración, sienta interés por la tarea, posea habilidades personales que le permitan el tecleado rápido y con un alto grado de exactitud de las facturas,

pues un error constituye la queja de un cliente factor esencial del objetivo y misión de la organización.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA GERENCIA TERRITORIAL GRANMA



Anexo4



MISION:

GARANTIZAR LA CONFIBILIDAD DEL PROCESAMIENTO DE LOS DATOS DE FACTURACIÓN EN SU TERRITORIO DE COMPETENCIA.

Principales Responsabilidades:

- **Análisis de la información primaria**
- **Captación de la información**
- **Realiza el cuadro de los listados de cobro y de la Facturación con los Filiales de clientes**
- **Verifique el cierre de los maestro de facturación.**
- **Recepciona y verifica la calidad de la información registrada en las bandas**
-

Situaciones	E1	E2	E3	E4	E5	E6
1-	x	x	x	x		x
2-						
3-						
4-						
5-						
6-	x	x	x	x	x	x
7-		x	x	x	x	
8-						
9-						
10-						
11-						
12-	x		x	x	x	x
13-						
14-						
15-	x			x		
16-						
17-						
18-						
19-	x	x	x	x	x	x
20-						
21-						
22-	x	x		x	x	
23-						
24-						
25-		x	x	x	x	x
26-						
27-			x		x	
28-						
29-		x				
30-						
31-						
32-						

33-						
34-						
35-	x	x	x		x	x
36-						
37-						
38-						
39-						
40-						
41-						
42-			x	x		
43-						
44-						
45-						
46-						
47-						
48-						
49-	x	x	x	x	x	x
50-						
51-						
52-						
53-						
54-	x		x	x		
55-						
56-						
57-						
58-						
59-						
60-	x	x	x	x	x	x
61-	x		x	x	x	
62-						
63-						
64-						
65-						

66-						
67-						
68-	x	x	x	x		
69-						
70-						
71-						
72-						
73-						
74-						
75-		x	x			
76-						
77-	x	x	x	x	x	x
78-						
79-						
80-						
81-						
82-						
83-		x	x	x	x	
84-	x		x	x		x
85-						
86-						
87-						
88-						
89-						
90-						
91-						
92-			x		x	
93-						
94-	x	x	x	x	x	x
95-						
96-						

CUESTIONARIO DE SSS de Seppo Aro (versión 2/1987)

Nombre: _____ Edad: _____

_____ Sexo: M ___ F _____

Ocupación:

Experiencia en el puesto de trabajo: _____

Centro de trabajo:

¿HA PADECIDO USTED ALGUNOS DE ESTOS SÍNTOMAS DURANTE EL ÚLTIMO AÑO?

Los síntomas que se presentan regularmente relacionados con la menstruación o los que pueden relacionarse con la ingestión de bebidas alcohólicas, NO DEBEN SER SEÑALADOS.

	Raramen te o nunca	Algun as veces	Frecue ntemen te	Muy frecuen temen te
1 Acidez o ardor en el estómago	_____	_____	_____	_____
2 Pérdida del apetito	_____	_____	_____	_____
3 Deseos de vomitar o vómito	_____	_____	_____	_____
4 Dolores abdominales	_____	_____	_____	_____
5 Diarreas u orinar frecuentemente	_____	_____	_____	_____
6 Dificultades para quedarse dormido o despertar durante la noche	_____	_____	_____	_____

7	Pesadillas	_____	_____	_____	_____
8	Dolores de cabeza	_____	_____	_____	_____
9	Disminución del deseo sexual	_____	_____	_____	_____
1	Mareos	_____	_____	_____	_____
0					
1	Palpitaciones o latidos irregulares del	_____	_____	_____	_____
1	corazón				
1	Temblor o sudoración en las manos	_____	_____	_____	_____
2					
1	Sudoración excesiva sin haber realizado	_____	_____	_____	_____
3	esfuerzo físico				
1	Falta de aire sin haber realizado esfuerzo	_____	_____	_____	_____
4	físico				
1	Falta de energía o depresión	_____	_____	_____	_____
5					
1	Fatiga o debilidad	_____	_____	_____	_____
6					
1	Nerviosismo o ansiedad	_____	_____	_____	_____
7					
1	Irritabilidad o enfurecimiento	_____	_____	_____	_____
8					

Valoración: _____

Guía de Observación (Semi-estructurada)

Categoría: Factores individuales.

- 1- Habilidades personales: Destrezas que posee la persona para desarrollar su actividad.
- 2- Interés por la tarea: Grado de motivación que le imprime la persona a la ejecución de la tarea.

Categoría: Factores Organizacionales.

- 1- Sobrecarga de trabajo: Exceso de contenido de trabajo a realizar por el sujeto en su jornada laboral.
- 2- Actividad laboral : Ejercicio que se realiza en el contexto laboral que puede presentarse en diferentes modalidades, puede ser monótona y repetitiva sin oportunidad para el desarrollo de la creatividad o dinámica y motivadora que genere bienestar al trabajador..
- 3- Clima organizacional: Ambiente que se crea en la organización y que cuando es adecuado facilita el desarrollo de las relaciones interpersonales pero cuando ocurre lo contrario, provoca en la persona cambio en los estados emocionales
- 4- Norma establecida: Cantidad de tickets establecidos en la organización a teclear para cada día.

Categoría: Factores extraorganizacionales.

- 1- Iluminación: Puede ser adecuada cuando el espacio laboral esté cubierto en su contexto con la luminaria necesaria e inadecuada cuando el nivel de luminosidad es muy bajo para el desarrollo de la actividad.
- 2- Distribución en el contexto laboral: Ubicación en el espacio físico de los trabajadores en su local de trabajo que puede presentarse como hacinamiento de las personas y los medios de trabajo.

¿Cuánto estrés tengo?

Este inventario se ha planteado en el contexto de la vida normal y habitual, excluyendo las situaciones excepcionales como una guerra, una catástrofe natural o una epidemia.

Para poder ayudarlo en un futuro, necesitamos que usted responda a todo con absoluta sinceridad.

Ante cada pregunta marque con una X la respuesta escogida.

Sexo: _____ Edad: _____ Estado civil: Casado/a _____ Soltera/a

Vive en una ciudad grande: _____ Viudo/a _____ Unión consensual estable

Vive en una ciudad pequeña : _____ Está desempleado/a: Si _____ No:

1. Estilo de vida

Nunca **Casi** **Frecuen** **Casi**
nunca **nunca** **temente** **siempre**

1. Duermo un número de horas según mis necesidades.....

2. Como a horas
fijas.....

3. Cuando estoy nervioso tomo
tranquilizantes.....

4. Para ocupar mi tiempo libre veo la televisión o el
video.....

5. Hago ejercicio físico de forma
regular.....

6. Como apurado (a)
.....

7. De los alimentos ricos en colesterol(huevos, queso
helado) como todo lo
quiero.....

8. Consumo frutas verduras

abundantemente.....

9. Bebo agua fuera de las
comidas.....

10. Como entre horas
.....

11. Desayuno abundantemente
.....

12. En la noche como poco
.....

13. Fumo
.....

14. Tomo bebidas alcohólicas
.....

15. En mi tiempo libre busco la naturaleza y el aire
puro.....

16. Practico un "hobby"o afición que me relaja
.....

Total Estilo de vida: _____

2. Ambiente

Nunca Casi Frecuen Casi
nunca temente siempre

17. Mi familia es bastante ruidosa
.....

18. Siento que necesito más espacio en mi casa
.....

19. Todas mis cosas están organizadas
.....
20. Disfruto de la atmósfera hogareña
.....
21. Mis vecinos son escandalosos
.....
22. Hay muchas personas en el lugar donde vivo
.....
23. Mi casa está limpia y ordenada
.....
24. En mi casa me relajo con tranquilidad
.....
25. Mi cuarto lo considero pequeño
.....
26. Siento como si viviésemos muchos bajo el mismo techo.....
27. Cuando contemplo la decoración de mi casa
me siento
satisfecho(a).....
28. Considero mi casa lo suficientemente amplia para
nuestras
necesidades.....
29. En mi barrio hay olores desagradables
.....
30. La zona donde vivo es bastante ruidosa
.....
31. El aire de mi localidad es puro y limpio
.....
32. Las calles y los jardines de mi barrio están
limpios y cuidados

.....

Total Ambiente:

3. Síntomas	Nunca	Casi nunca	Frecuente	Casi siempre
33. Sufro de dolores de cabeza.....				
34. Tengo dolores abdominales.....				
35. Tengo buena digestión.....				
36. Padezco regularmente de dolores estomacales.....				
37. Me molesta la zona lumbar				
38. Tengo taquicardias.....				
39. Estoy libre de alergias.....				
40. Tengo sensaciones de ahogo.....				
41. Se me agarrotan los músculos del cuello y de la espalda ...				
42. Tengo la tensión sanguínea moderada y constante.....				
43. Mantengo mi memoria normal.....				
44. Tengo poco apetito.....				
45. Me siento cansado y sin				

energía.....				
46. Sufro de insomnio				
47. Sudo mucho (incluso sin hacer ejercicios)				
48. Lloro mucho y me desespero con facilidad				

Total Síntomas:

4. Empleo/Ocupación

Nunca Casi Frecuen Casi
nunca temente siempre

49. Mi trabajo me provoca tensión

.....

50. En mis ratos libres pienso en los problemas de trabajo ..

51. Mi horario de trabajo es regular

.....

52. Mis ocupaciones me permiten comer tranquilamente en casa

53. Me llevo trabajo a casa para hacerlo por las noches o los fines de semana

54. Realizo después de mi jornada laboral, trabajos extras

 para mejorar mi economía

.....

55. Cuando trabajo se me pasa el tiempo volando

.....

56. Me siento útil y satisfecho con mis ocupaciones

57. Tengo miedo a perder mi empleo

.....

58. Me llevo mal con mis compañeros/as de trabajo

59. Mantengo muy buenas relaciones con mi jefe

.....

60. Me siento seguro (a) en mi puesto

.....

61. Siento mi trabajo monótono.....

62. Me olvido de comer cuando estoy tratando de terminar alguna tarea

63. Me considero capacitado para mis unciones.....

64. Tengo la impresión de que mi jefe y/o familia aprecian el trabajo que hago

Total Trabajo/Ocupación:

5. Relaciones

**Nunca Casi Frecuen Casi
nunca temente siempre**

65. Disfruto siendo amable y cortés con la gente

66. Suelo confiar en los demás

67. Me siento molesto/a cuando mis planes dependen de otros.....

68. Me ponen nervioso (a) las discusiones

69. Tengo amigos/as dispuestos/as a escucharme

70. Me siento satisfecho de mis relaciones sexuales

71. Me importa mucho la opinión que otros tengan de mí.....
72. Deseo hacer las cosas mejor que los demás
.....
73. Mis compañeros/as de trabajo son mis amigos/as
.....
74. Tengo la paciencia de escuchar los problemas de los demás....
75. Pienso que mi esposo/a tiene mucho que cambiar para que la relación sea buena(para los no casados:novio/a o amigo/a íntima).....
76. Hablo demasiado
.....
77. Al discutir con alguien me doy cuenta de pronto empiezo a levantar la voz
78. Siento envidia porque otros tienen más que yo.....
79. Cuando discuto con alguien pienso en lo que voy a decir
mientras que el otro
habla.....
80. Me pongo nervioso cuando me dan órdenes
.....
- Total Relaciones: _____

6. Personalidad

Nunca **Casi** **Frecuen** **Casi**
nunca **nunca** **temente** **siempre**

81. Me siento generalmente satisfecho de mi vida
.....
82. Me gusta hablar bien de la gente
.....
83. Me pone nervioso cuando alguien camina

despacio delante de mi

84. Cuando llego a algún lugar y hay cola, me
marcho.

85. Suelo ser generoso/a conmigo mismo/a a la
hora de imponerme fechas
topes.....

86. Tengo confianza en el futuro
.....

87. Aún cuando no me gusta tiendo a pensar en lo
peor

88. Me gusta hacer las cosas a mi manera y me
irrito cuando no es posible

89. Tengo buen sentido del
humor.....

90. Me agrada mi manera de ser
.....

91. Me pone nervioso/a si me interrumpen cuando
estoy en medio de alguna actividad
.....

92. Soy perfeccionista
.....

93. Pienso en los que me deben dinero
.....

94. Me pongo nervioso cuando estoy en problemas

95. Me aburro pronto de las vacaciones y quiero
volver a la actividad
"productiva".....

96. Tengo miedo a que algún día pueda contraer
alguna enfermedad fatal, como el cáncer,
etc.....

Total Personalidad:

Nunca **Casi** **Frecuen** **Casi**
nunca **nunca** **temente** **siempre**

1. Estilo de vida

- 1. Duermo un número de horas adecuado a mis necesidades.....
- 2. Como a horas fijas.....
- 3. Cuando estoy nervioso tomo tranquilizantes.....
- 4. Para ocupar mi tiempo libre veo la televisión o el video.....
- 5. Hago ejercicio físico de forma regular.....
- 6. Como con prisa.....
- 7. De los alimentos ricos en colesterol(huevos, queso helado) como cuanto me apetece.....
- 8. Consumo frutas verduras abundantemente.....
- 9. Bebo agua fuera de las comidas.....
- 10. Como entre horas.....
- 11. Desayuno abundantemente.....
- 12. Ceno poco.....
- 13. Fumo.....
- 14. Tomo bebidas alcohólicas.....
- 15. En mi tiempo libre busco la naturaleza y el aire.....

puro.....

16. Practico un "hobby"o afición que me relaja

.....

Total Estilo de vida: _____

2. Ambiente

Nunca **Casi** **Frecuen** **Casi**
nunca **nunca** **temente** **siempre**

17. Mi familia es bastante

ruidosa.....

18. Siento que necesito más espacio en mi

casa.....

19. Todas mis cosas están en su

sitio.....

20. Disfruto de la atmósfera

hogareña.....

21. Mis vecinos son

escandalosos.....

22. Suele haber mucha gente en la zona donde

vivo.....

23. Mi casa está limpia y

ordenada.....

24. En mi casa me relajo con

tranquilidad.....

25. Mi dormitorio se me hace

pequeño.....

26. Siento como si viviésemos muchos bajo el

mismo techo.....

27. Cuando contemplo la decoración

de mi casa

me siento

satisfecho(a).....

28. Considero mi casa lo suficientemente amplia

para
 nuestras
 necesidades.....

29. En mi barrio hay olores desagradables

.....

30. La zona donde vivo es bastante ruidosa

.....

31. El aire de mi localidad es puro y limpio

.....

32. Las calles y los jardines de mi

barrio están

limpios y cuidados

.....

Total Ambiente:

3. Síntomas

	Nunca	Casi nunca	Frecuente	Casi siempre
33. Sufro de dolores de cabeza.....				
34. Tengo dolores abdominales.....				
35. Hago bien las digestiones.....				
36. Padezco regularmente de dolores estomacales.....				
37. Me molesta la zona lumbar.....				
38. Tengo taquicardias.....				
39. Estoy libre de alergias.....				
40. Tengo sensaciones de				

ahogo.....				
41. Se me agarrotan los músculos del cuello y de la espalda ...				
42. Tengo la tensión sanguínea moderada y constante.....				
43. Mantengo mi memoria normal.....				
44. Tengo poco apetito.....				
45. Me siento cansado y sin energía.....				
46. Sufro de insomnio.....				
47. Sudo mucho (incluso sin hacer ejercicios).....				
48. Llora mucho y me desespero con facilidad.....				

Total Síntomas:

4. Empleo/Ocupación

Nunca Casi Frecuen Casi
nunca temente siempre

49. Mi labor cotidiana me provoca mucha tensión.....

50. En mis ratos libres pienso en los problemas de trabajo ...

51. Mi horario de trabajo es regular.....

52. Mis ocupaciones me permiten comer tranquilamente en casa.....

53. Me llevo trabajo a casa para hacerlo por las noches o los fines de semana.....

- 54. Realizo después de mi jornada laboral, trabajos extras para mejorar mi economía.....
- 55. Cuando trabajo se me pasa el tiempo volando.....
- 56. Me siento útil y satisfecho con mis ocupaciones.....
- 57. Tengo miedo a perder mi empleo.....
- 58. Me llevo mal con mis compañeros/as de trabajo.....
- 59. Mantengo muy buenas relaciones con mi jefe.....
- 60. Considero muy estable mi puesto.....
- 61. Utilizo el automóvil como medio de trabajo.....
- 62. Me olvido de comer cuando estoy tratando de terminar alguna tarea.....
- 63. Me considero capacitado para mis unciones.....
- 64. Tengo la impresión de que mi jefe y/o familia aprecian el trabajo que hago.....

Total Trabajo/Ocupación:

5. Relaciones

Nunca **Casi** **Frecuen** **Casi**
nunca **nunca** **temente** **siempre**

65. Disfruto siendo amable y cortés con la gente.....

66. Suelo confiar en los

- demás.....
67. Me siento molesto/a cuando mis planes dependen de otros.....
68. Me afectan mucho las disputas.....
69. Tengo amigos/as dispuestos/as a escucharme.....
70. Me siento satisfecho de mis relaciones sexuales.....
71. Me importa mucho la opinión que otros tengan de mí.....
72. Deseo hacer las cosas mejor que los demás.....
73. Mis compañeros/as de trabajo son mis amigos/as.....
74. Tengo la paciencia de escuchar los problemas de los demás....
75. Pienso que mi esposo/a tiene mucho que cambiar para que la relación sea buena(para los no casados:novio/a o amigo/a íntima).....
76. Hablo demasiado.....
77. Al disentir con alguien me doy cuenta que pronto empiezo a levantar la voz
78. Siento envidia porque otros tienen más que yo.....
79. Cuando discuto con alguien pienso en lo que voy a decir
mientras que el otro
habla.....
80. Me pongo nervioso cuando me dan órdenes.....
- Total Relaciones: _____

6. Personalidad

Nunca Casi Frecuen Casi
nunca nunca temente siempre

81. Me siento generalmente satisfecho de mi vida.....

82. Me gusta hablar bien de la gente.....

83. Me pone nervioso/a cuando alguien conduce su automóvil despacio delante de mi

.....

84. Cuando hay cola en una ventanilla o establecimiento me marchó

.....

85. Suelo ser generoso/a conmigo mismo/a a la hora de imponerme fechas topes.....

86. Tengo confianza en el futuro.....

87. Aún cuando no me gusta tiendo a pensar en lo peor.....

88. Me gusta hacer las cosas a mi manera y me irrito cuando no es posible

.....

89. Tengo buen sentido del humor.....

90. Me agrada mi manera de ser.....

91. Me pone nervioso/a si me interrumpen cuando estoy en medio de alguna actividad.....

92. Soy perfeccionista.....

93. Pienso en los que me deben dinero.....

94. Me pongo muy nervioso cuando me meto en un
atasco automovilístico

.....

95. Me aburro pronto de las vacaciones y quiero
volver a la actividad

"productiva".....

96. Tengo miedo a que algún día pueda contraer
alguna enfermedad fatal, como el cáncer,

etc.....

Total Personalidad:

Tabla 4

Situaciones	E1	E2	E3	E4	E5	E6
1						
6						
7						
12						
19						
22						
25						
35						
49						
60						
61						
66						
77						
83						
84						
94						