Herramienta de apoyo al psicólogo en la evaluación de la ansiedad en jóvenes universitarios.

Trabajo Terminal No. 2020-A071

Alumnos: *Amaya López Abraham, **Galindo Nuñez Mabel, ***Villalba Gil Angel Directores: Palma Orozco Rosaura, Ruiz Ledesma Elena Fabiola e-mail: *abramovich.amaya@gmail.com, **mabepan46@gmail.com, ***angelmr96@hotmail.com

Resumen – La ansiedad es un trastorno mental causante de miedos o preocupaciones a situaciones de incertidumbre o estresantes, la cual afecta también a la población de alumnos universitarios por diferentes causas como las exigencias académicas, sociales o familiares entre otras situaciones. Determinar los niveles de ansiedad es fundamental para que el especialista pueda asignar un tratamiento adecuado. La medición actual de niveles de ansiedad ocupan recursos de tiempo y económicos que muchas veces el estudiante no puede solventar. Se propone en este protocolo el diseño de un sistema experto como apoyo al especialista para medir los niveles de ansiedad en jóvenes universitarios mediante test estandarizados internacionalmente y de acuerdo a la valoración obtenida proponer actividades enfocadas a apoyar en la reducción de la ansiedad.

Palabras clave – Ansiedad, Educación Superior, Herramienta de apoyo, Tecnologías para la Web.

1. Introducción

"La ansiedad es una condición clínica normal, una señal de alerta que advierte de un peligro inminente y permite al individuo tomar medidas para afrontar dicha amenaza. Puede presentarse en tres formas: 1) normal, en la cual hay manifestaciones afectivas como respuesta a un estímulo tanto del mundo exterior como interior; 2) patológica, donde, a diferencia de la normal, no hay un estímulo previo; y 3) la generalizada, que se caracteriza por miedos prolongados vagos e inexplicables sin relación con un objeto"[1].

El estudiante universitario continuamente está sometido a una gran carga de exigencia académica (trabajos y exámenes), así como a la adaptación de un nuevo ambiente social y la experimentación de problemas económicos y familiares [2]. En los jóvenes que se encuentran inmersos en ambientes donde predomina una excesiva presión, competitividad, rivalidad, entre otras situaciones; es muy factible que los niveles de ansiedad puedan dispararse y, con ello, adoptar un comportamiento distinguido por la inseguridad, la hipersensibilidad, el temor o los problemas de adaptación.

La ansiedad suele manifestarse a través de la procrastinación, disminuyendo la eficiencia en el aprendizaje, la atención, concentración, retención de la información y asistencia escolar por parte de los alumnos. Cuando las demandas de la escuela rebasan su capacidad de atenderlas, afronta una situación de peligro y humillación, lo que a veces resulta suficiente para justificar el rechazo a la escuela [3]- [4].

Actualmente la ansiedad es medida por medio de test estandarizados aplicados de forma presencial y llenados manualmente por el especialista; existen también en la red cuestionarios que usan preguntas para la medición de la ansiedad las cuales no se encuentran estandarizadas por lo que sus resultados no son concluyentes.

Las opciones de terapia para tratar la ansiedad son la psicoterapia cognitiva conductual usando la interacción entre el joven y especialista para identificar los problemas y buscar la mejor manera de resolverlos, la terapia psiquiátrica la cual se centra en los síntomas, lo que implica y significa para su vida cotidiana con el objetivo de proporcionarle armonía consigo mismo y en última instancia se cuenta con el uso de fármacos para facilitar el proceso de curación [5].

La Tabla 1 muestra algunas aplicaciones comerciales que se han desarrollado y son similares a la que se construirá, las cuales hacen uso de actividades para disminuir los niveles de ansiedad, gestión de información y proceso del usuario. La Tabla 2 presenta proyectos similares realizados en otra institución. Actualmente no se ha reportado algún trabajo terminal referente al problema de la ansiedad.

2. Objetivo

Construir un sistema experto para facilitar al especialista la medición de los niveles de ansiedad en la población universitaria utilizando test estandarizados internacionales.

Objetivos específicos

- 1. Identificar test que permitan determinar niveles de ansiedad.
- 2. Identificar actividades que el paciente puede llevar a cabo para disminuir la ansiedad.
- 3. Determinar el modelo de construcción para el sistema experto.
- 4. Validar el sistema experto en una aplicación Web.

Tabla 1. Aplicaciones comerciales similares.

| SOFTWARE | CARACTERÍSTICAS | PRECIO EN EL MERCADO |
|--------------|---|----------------------|
| PsicoReg [6] | Gestión en la información de los pacientes. Funcionalidades enfocadas al cambio terapéutico. | 79.99 € |
| Calm [7] | Meditaciones guiadas para el alivio del estrés o ansiedad. | 57.99 € anuales. |
| Happify [8] | Actividades y juegos para reducir la ansiedad. Progreso en línea del tiempo. | Gratuito. |

Tabla 2. Proyectos similares.

| SOFTWARE | CARACTERÍSTICAS | PRECIO EN EL MERCADO |
|--|--|---|
| Aplicación en Android para el diagnóstico de problemas de ansiedad y estrés [9]. | Portable.Diagnóstico de estrés o ansiedad rápido. | Propiedad de la Universidad Autónoma del Estado de México. |

3. Justificación

Estudiar una carrera universitaria es para muchos estudiantes una experiencia positiva, sin embargo, para otros, el acceso y estancia en la universidad puede convertirse en una experiencia de difícil manejo, los jóvenes se ven sometidos a una nueva adaptación, nuevos roles, normas, responsabilidades y demandas académicas sumando la alta competitividad en el área laboral provocando trastornos o miedos a diversas situaciones.

Se estima que cerca de 2.5 millones de jóvenes de entre 14 y 26 años sufren depresión o ansiedad, detonando los síntomas incluso 3 años antes; de los jóvenes en cuestión únicamente el 1% acude a terapias psicológicas, el resto de ellos acuden en primera instancia a familiares, amigos, religión y un 15% de ellos se medica, convirtiendo a la ansiedad en uno de los principales padecimientos de salud mental a la cual se le debe poner atención especial [10]. Existen casos de jóvenes biológicamente predispuestos a desarrollar ansiedad teniendo variaciones genéticas que alteran la serotonina de su cerebro afectando su estado emocional, los jóvenes con este trastorno pueden, en casos extremos, tener tendencias suicidas, siendo el principal problema la identificación de los casos de este trastorno [11].

El uso de herramientas computacionales puede ayudar al especialista en la disminución del tiempo para la medición de los niveles de ansiedad así como en la selección de una terapia que se adapte al paciente, ya que en forma habitual se emplean varias sesiones. El beneficio de la disminución del tiempo se manifiesta en una detección oportuna del padecimiento de ansiedad en el paciente. Además de que el especialista puede tener información de más pacientes en menos tiempo y así organizar sus citas dando prioridad a aquellos pacientes que presente un alto nivel de ansiedad e ir supervisando el avance de sus pacientes auxiliándose de la herramienta computacional.

Se pretende desarrollar un sistema experto que permita realizar un análisis de los niveles de ansiedad para posteriormente sugerir actividades que ayuden a disminuir dichos niveles o en su caso, sugerir la ayuda de un profesional con base en el resultado del análisis, así como mantener un seguimiento y comunicación por parte del especialista.

Esta herramienta será de fácil acceso tomando en cuenta que tanto los especialistas como los estudiantes cuentan con acceso a internet en casa y/o escuelas así como computadoras portátiles y/o de escritorio disminuyendo el uso de insumos por ambas partes.

4. Productos o Resultados esperados

Para el desarrollo de este sistema el equipo de trabajo está conformado por tres estudiantes los cuales tienen asignadas tareas específicas que se presentan en los cronogramas anexos. Con respecto a recursos materiales cada integrante cuenta con equipo de cómputo con las características adecuadas para culminar este proyecto, el software de desarrollo a utilizar es de licencia libre.

Los productos esperados para el TT son:

- Documentación técnica del sistema.
- Herramienta de apoyo al especialista en la evaluación de la ansiedad.
- Manual de usuario.

En la Figura 1 se muestra un diagrama de la arquitectura de la herramienta a desarrollar, y a continuación se describen los módulos que la conforman.

- Gestión de Usuarios: Este módulo podrá realizar la gestión de los roles de los alumnos, administrador y especialista, sus actividades, test, operaciones de alta, baja y consulta de datos.
- Gestión de Actividades: Este módulo permitirá subir, eliminar y descargar las actividades proporcionadas por el especialista.
- Gestión de Seguimientos: Este módulo permitirá realizar el seguimiento de un alumno, consultar su evolución así como las actividades que realizaron mediante notificaciones; los seguimientos están asociados a alumnos y actividades.
- Gestión de Test: Este módulo permitirá subir, eliminar y descargar los test proporcionados por el especialista.



Figura 1. Arquitectura del sistema.

5. Metodología

Para realizar este trabajo se utilizará como metodología de desarrollo a Métrica en su Versión 3.0, de la cual se toma el enfoque orientado a procesos. La metodología descompone cada uno de los procesos en actividades, y éstas a su vez en tareas. Para cada tarea se describe su contenido haciendo referencia a sus principales acciones, productos, técnicas, prácticas y participantes. En la Figura 2 se presenta de manera general y gráfica la secuencia de etapas que confirman a esta metodología.



Figura 2. Modelo de desarrollo de Métrica Versión 3.

Los procesos seleccionados de esta metodología son:

- Planificación del sistema.
- Análisis del sistema.
- Diseño del sistema.
- Construcción del sistema.
- Implantación del sistema.

Existen diferentes lenguajes para desarrollar aplicaciones Web, todos los lenguajes con ventajas y desventajas por lo que para tomar una mejor decisión sobre qué lenguaje utilizar se hace uso de la Tabla 3.

| Tabla 3. Com | parativa de caracterí | sticas de lenguaie | s para desarrollo Web. |
|--------------|-----------------------|--------------------|------------------------|

| DESCRIPCIÓN | РНР | JAVASCRIPT | NODE.JS |
|--|-----|------------|---------|
| Multiplataforma | SI | SI | SI |
| Facilidad de conexión a la base de datos | SI | NO | SI |
| Velocidad de acceso a datos | SI | SI | NO |
| Licencia Open Source | SI | SI | SI |
| LTS(Long Term Support) | SI | SI | SI |

Evaluando las características que ofrece cada lenguaje, se opta por el desarrollo en PHP por las ventajas que presenta sobre el resto, para el desarrollo web y que puede ser incrustado en HTML [12]. Entre las principales características que lo hacen la mejor opción para el desarrollo del proyecto son:

- Estabilidad, flexibilidad y velocidad.
- Sintaxis sencilla, con características de una Programación Orientada a Objetos.
- Es un lenguaje libre y abierto por lo que cualquiera lo puede utilizar sin necesidad de pagar.
- El código PHP se ejecuta en el servidor y la respuesta se muestra directamente en el navegador en forma HTML lo que hace que tenga una mayor velocidad.
- Es un lenguaje que puede utilizarse sin problemas en diferentes plataformas.

Siguiente a la elección del lenguaje, se opta por la utilización del servidor Wampserver. WAMP es un acrónimo que significa Windows, Apache, MySQL y PHP. Es un stack o conjunto de soluciones de software que significa que una vez instalado WAMP, se instala Apache, MySQL y PHP en el sistema operativo (Windows en el caso de WAMP) [13]. En esencia, WampServer se utiliza como un espacio seguro para trabajar sitios web, sin necesidad de alojarlo online. WampServer también tiene un panel de control. Una vez que se instale el paquete de software, todos los servicios mencionados anteriormente (excluyendo el sistema operativo) se instalan en la máquina local.

Para una mejor presentación y lectura de los calendarios de actividades para cada integrante del equipo, se ha dejado de manera intencional este espacio en blanco.

6. Cronograma

Nombre del alumno(a): Amaya López Abraham Título del TT: Herramienta de apoyo al psicólogo en la evaluación de la ansiedad en jóvenes universitarios.

| Actividad | SEP | OCT | NOV | DIC | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN |
|--|-----|-----------|------|-----|-----|-----|-----|-----|----------|-----|
| |] | Planeació | n | * | • | | | | | |
| Estudio de la información relevante (Documentación del problema) | | | | | | | | | | |
| Identificación de requisitos. | | | | | | | | | | |
| Estudio de los sistemas de información actuales. | | | | | | | | | | |
| Diseño del modelo de sistemas de información. | | | | | | | | | | |
| Definición de la arquitectura tecnológica. | | | | | | | | | | |
| | | Análisis | | | | • | • | • | | |
| Definición del sistema. | | | | | | | | | | |
| Establecimiento de requisitos. | | | | | | | | | | |
| Análisis de los casos de uso. | | | | | | | | | | |
| Elaboración del modelo de datos. | | | | | | | | | | |
| Elaboración del modelo de procesos. | | | | | | | | | | |
| Definición de interfaces de usuario. | | | | | | | | | | |
| Especificación del plan de pruebas. | | | | | | | | | | |
| | | Diseño | | | | 1 | | 1 | ı | |
| Definición de la arquitectura del sistema. | | | | | | | | | | |
| Diseño de casos de uso reales. | | | | | | | | | | |
| Diseño de clases. | | | | | | | | | | |
| Diseño de arquitectura de módulos del sistema. | | | | | | | | | | |
| Diseño físico de datos. | | | | | | | | | | |
| Presentación de TT1 | | | | | | | | | | |
| | C | onstrucci | ón | | | | | | <u>I</u> | |
| Preparación del entorno de generación y construcción. | | | | | | | | | | |
| Generación del código de los componentes y procedimientos. | | | | | | | | | | |
| Ejecución de las pruebas unitarias. | | | | | | | | | | |
| Ejecución de las pruebas de integración. | | | | | | | | | | |
| Ejecución de las pruebas del sistema. | | | | | | | | | | |
| | Imp | plementa | ción | • | | | | | | |
| Incorporación del sistema al | | | | | | | | | | |
| entorno de operación. Pruebas de implantación del | | | | | | | | | | |
| sistema. | | | | | | | | | | |
| Presentación de TT2 | | | | | | | | | | |
| Documentación del sistema | | | | | | | | | | |

Nombre del alumno(a): Galindo Nuñez Mabel Título del TT: Herramienta de apoyo al psicólogo en la evaluación de la ansiedad en jóvenes universitarios.

| Actividad | SEP | OCT | NOV | DIC | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN |
|---|-----|-----|------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | | | Pl | aneación | | | | | | |
| Estudio de la información relevante. (Documentación del problema) | | | | | | | | | | |
| Identificación de requisitos. | | | | | | | | | | |
| Estudio de los sistemas de información actuales. | | | | | | | | | | |
| Diseño del modelo de sistemas de información. | | | | | | | | | | |
| Definición de la arquitectura tecnológica. | | | | | | | | | | |
| | | | 1 | Análisis | | | | | | |
| Definición del sistema. | | | | | | | | | | |
| Establecimiento de requisitos. | | | | | | | | | | |
| Análisis de los casos de uso. | | | | | | | | | | |
| Elaboración del modelo de datos. | | | | | | | | | | |
| Elaboración del modelo de procesos. | | | | | | | | | | |
| Definición de interfaces de usuario. | | | | | | | | | | |
| Especificación del plan de pruebas. | | | | | | | | | | |
| | | | | Diseño | | | | | | |
| Definición de la arquitectura del sistema. | | | | | | | | | | |
| Diseño de casos de uso reales. | | | | | | | | | | |
| Diseño de clases. | | | | | | | | | | |
| Diseño de arquitectura de módulos del sistema. | | | | | | | | | | |
| Diseño físico de datos. | | | | | | | | | | |
| Presentación de TT1 | | | | | | | | | | |
| | | | Cor | nstrucción | | | | | | |
| Preparación del entorno de | | | | | | | | | | |
| generación y construcción. | | | | | | | | | | |
| Generación del código de los componentes y procedimientos. | | | | | | | | | | |
| Ejecución de las pruebas unitarias. | | | | | | | | | | |
| Ejecución de las pruebas de integración. | | | | | | | | | | |
| Ejecución de las pruebas del sistema. | | | | | | | | | | |
| | | 1 | Impl | ementación | 1 | | 1 | 1 | | |
| Incorporación del sistema al entorno de operación. | | | | | | | | | | |
| Pruebas de implantación del sistema. | | | | | | | | | | |
| Presentación de TT2 | | | | | | | | | | |
| Documentación del sistema | | | | | | | | | | |

Nombre del alumno(a): Villalba Gil Angel Título del TT: Herramienta de apoyo al psicólogo en la evaluación de la ansiedad en jóvenes universitarios.

| Actividad | SEP | OCT | NOV | DIC | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN |
|---|-----|-----|------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | | | Pl | aneación | I. | | | | | |
| Estudio de la información relevante. (Documentación del problema) | | | | | | | | | | |
| Identificación de requisitos. | | | | | | | | | | |
| Estudio de los sistemas de información actuales. | | | | | | | | | | |
| Diseño del modelo de sistemas de información. | | | | | | | | | | |
| Definición de la arquitectura tecnológica. | | | | | | | | | | |
| | | | A | Análisis | | | | | | |
| Definición del sistema. | | | | | | | | | | |
| Establecimiento de requisitos. | | | | | | | | | | |
| Análisis de los casos de uso. | | | | | | | | | | |
| Elaboración del modelo de datos. | | | | | | | | | | |
| Elaboración del modelo de procesos. | | | | | | | | | | |
| Definición de interfaces de usuario. | | | | | | | | | | |
| Especificación del plan de pruebas. | | | | | | | | | | |
| | | |] | Diseño | | | | | | |
| Definición de la arquitectura del sistema. | | | | | | | | | | |
| Diseño de casos de uso reales. | | | | | | | | | | |
| Diseño de clases. | | | | | | | | | | |
| Diseño de arquitectura de módulos del sistema. Diseño físico de datos. | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| Presentación de TT1 | | | | | | | | | | |
| | | | Coı | nstrucción | | | | | | |
| Preparación del entorno de generación y construcción. | | | | | | | | | | |
| Generación del código de los componentes y procedimientos. | | | | | | | | | | |
| Ejecución de las pruebas unitarias. | | | | | | | | | | |
| Ejecución de las pruebas de integración. | | | | | | | | | | |
| Ejecución de las pruebas del sistema. | | | | | | | | | | |
| | | | Impl | ementación | | | | | | |
| Incorporación del sistema al entorno de operación. | | | | | | | | | | |
| Pruebas de implantación del sistema. | | | | | | | | | | |
| Presentación de TT2 | | | | | | | | | | |
| Documentación del sistema | | | | | | | | | | |

7. Referencias

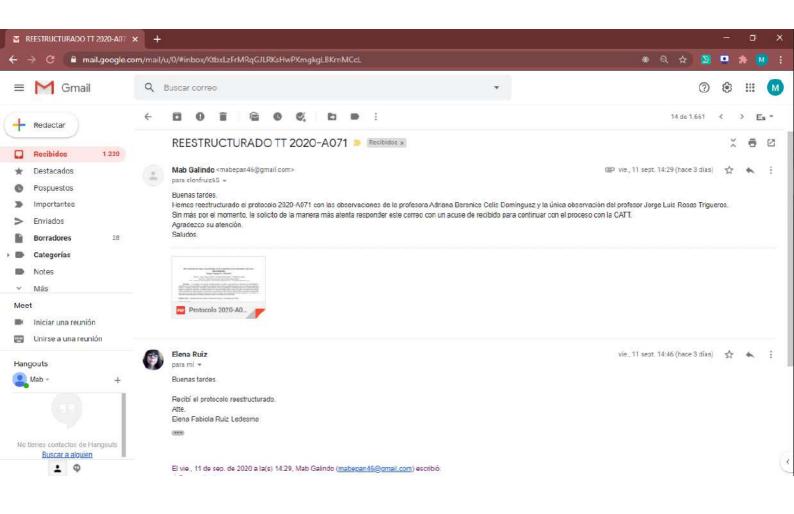
- [1] Á. Reyes, J. Cardona Arias and D. Pérez Restrepo, "Prevalencia de ansiedad en estudiantes universitarios", Redalyc.org, 2020. [Online]. Available: https://www.redalyc.org/pdf/679/43296005.pdf. [Accessed: 11- Sep- 2020].
- [2] Cardona-Arias, D. Pérez-Restrepo, S. Rivera-Ocampo, J. Gómez-Martínez and Á. Reyes, "Prevalence of anxiety in universitary students", Scielo.org.co, 2020. [Online]. Available: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-99982015000100006&script=sci arttext&tlng=en. [Accessed: 11- Sep- 2020].
- [3] "Algunos efectos de la ansiedad en el rendimiento escolar", Prof, Gladys Jadue J, 2001.[Online]. Available: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07052001000100008&script=sci arttext&tlng=es.#13.
- [4] R. Moreno, "¿En qué puede desembocar el estrés universitario? UDG TV", UDG TV, 2020. [Online]. Available: http://udgtv.com/radio/puede-desembocar-estres-universitario/. [Accessed: 08- Sep- 2020].
- [5] "Trastorno de ansiedad generalizada Diagnóstico y tratamiento Mayo Clinic", Mayoclinic.org, 2020. [Online]. Available: https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/generalized-anxiety-disorder/diagnosis-treatment/drc-20361045. [Accessed: 10- Sep- 2020].
- [6] D. Aparicio, "PSICOREG, la app multifunción para psicólogos destinada a facilitar la gestión de pacientes | Psyciencia", Psyciencia, 2020. [Online]. Available: https://www.psyciencia.com/psicoreg-la-app-multifuncion-para-psicologos-destinada-a-facilitar-la-gestion-de-pacientes/. [Accessed: 10- Sep- 2020].
- [7] C. Rus, "El negocio millonario de las apps de meditación: Calm recibe 88 millones de dólares y ya vale más de 1.000 millones", *Xataka.com*, 2020. [Online]. Available: https://www.xataka.com/aplicaciones/negocio-millonario-apps-meditacion-calm-recibe-88-millones-dolares-vale-1-000-millones#: ~:text=En%20Calm%20por%20ejemplo%20encontramos,mientras%20la%20suscripci%C3%B3n%20este%20activa. [Accessed: 10- Sep- 2020].
- [8] Happify, "Happify, la plataforma online para la búsqueda de la felicidad | Reason Why", Reason Why, 2020. [Online]. Available: https://www.reasonwhy.es/actualidad/social-media/happify-la-plataforma-online-para-la-busqueda-de-la-felicidad_2013-11-11. [Accessed: 10- Sep- 2020].
- [9] "DESARROLLO DE UNA APLICACIÓN EN ANDROID PARA EL DIAGNÓSTICO DE PROBLEMAS DE ANSIEDAD Y ESTRÉS", 2020. [Online]. Available: https://www-optica.inaoep.mx/~tecnologia_salud/2016/documentos/memorias/MyT2016_022_E.pdf. [Accessed: 10- Sep- 2020].
- [10] "La Jornada: Entre 15 y 20% de los jóvenes sufren depresión o ansiedad: Xóchitl Duque", La Jornada, 2020. [Online]. Available: https://www.jornada.com.mx/2011/08/10/sociedad/044n2soc. [Accessed: 10- Sep- 2020].
- [11] "¿Se hereda la ansiedad?", Clínica de Ansiedad, 2020. [Online]. Available: https://clinicadeansiedad.com/soluciones-y-recursos/preguntas-mas-frecuentes. [Accessed: 10- Sep- 2020].
- [12] "PHP: Manual de PHP Manual", Php.net, 2020. [Online]. Available: https://www.php.net/manual/es/. [Accessed: 11- Sep-2020].
- [13] "Qué es WampServer (Guía Sencilla para Principiantes)", Tutoriales Hostinger, 2020. [Online]. Available: https://www.hostinger.mx/tutoriales/que-es-wamp/. [Accessed: 11- Sep- 2020].

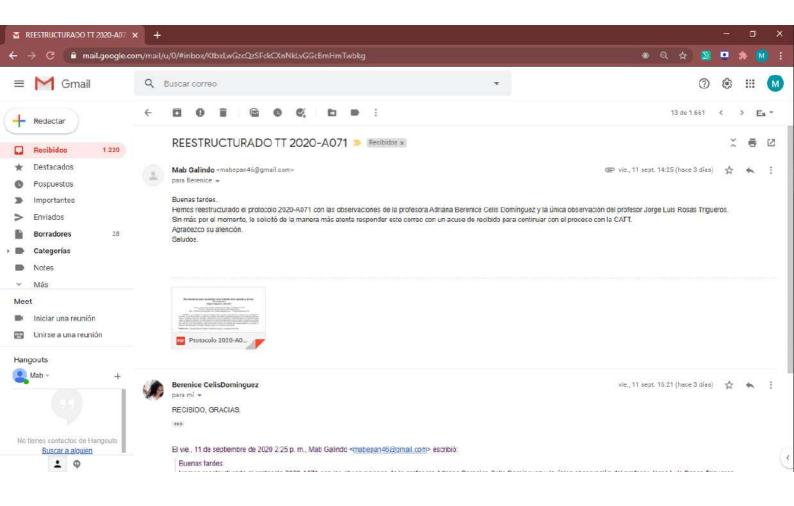
8. Alumnos y Directores

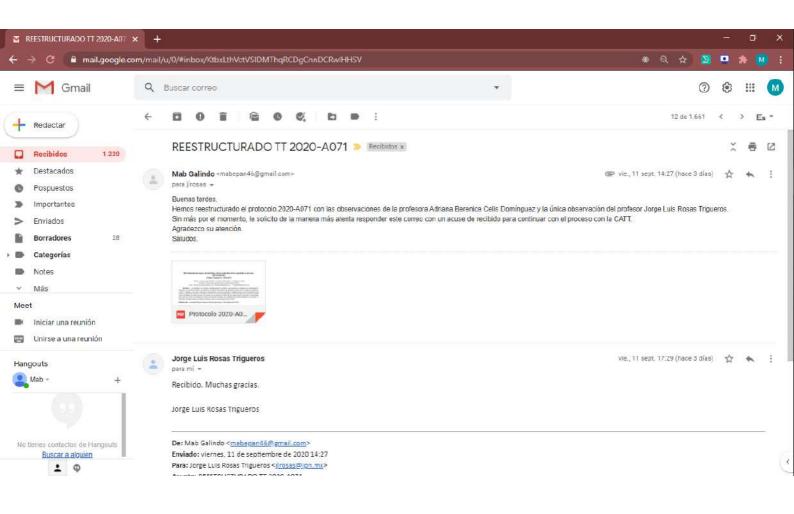
Amaya López Abraham. - Alumno de la carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales en ESCOM, Boleta: 2014300077, Tel. 5561285223, email: abramovich.amaya@gmail.com.

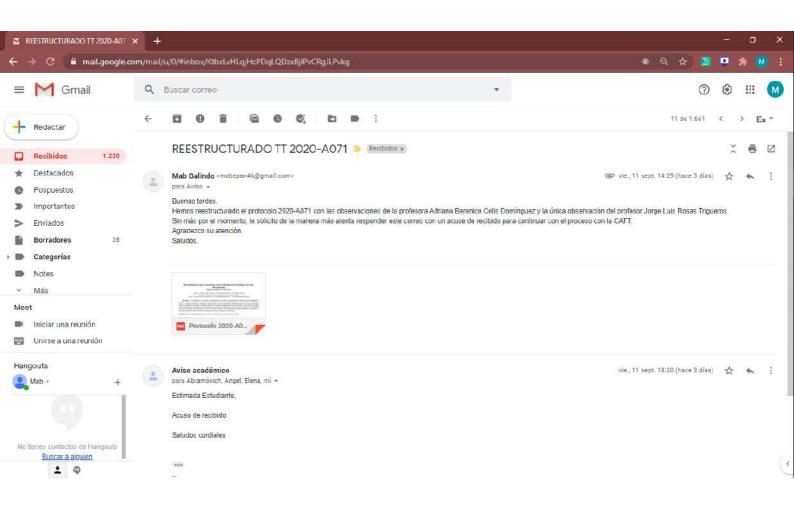
| Firma: |
|--|
| Galindo Nuñez Mabel Alumno de la carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales en ESCOM, Boleta: 2015630152, Tel. 5566153131, email: mabepan46@gmail.com |
| Firma: |
| Villalba Gil Angel Alumno de la carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales en ESCOM, Boleta: 2015630527, Tel. 5529626491, email: angelmr96@hotmail.com |
| Firma: |
| Rosaura Palma Orozco Dra. En Tecnología Avanzada por el IPN, M. en C. en Matemáticas por el CINVESTAV, Ing. en Sistemas Computacionales por la Escuela Superior de Cómputo del IPN. Actualmente es profesora Titular en ESCOM y sus áreas de interés son: Modelado y Simulación de Sistemas, Biología Sintética y Optimización Combinatoria. e-mail:rpalma@ipn.mx. |
| Firma: |
| Ruiz Ledesma Elena Fabiola Profesora de matemáticas en la ESCOM del IPN y Profesor Colegiado. Licenciatura en Matemáticas, Maestría en Ciencias, especialidad Matemática educativa y Doctorado en Ciencias con la misma especialidad (CINVESTAV-IPN). Áreas de interés: Cómputo educativo, matemática educativa. Tel: 5729 6000 ext.: 52022. elenfruiz65@gmail.com |
| Firma: |

CARÁCTER: Confidencial FUNDAMENTO LEGAL: Art. 3, fracc. II, Art. 18, fracc. II y Art. 21, lineamiento 32, fracc. XVII de la L.F.T.A.I.P.G. PARTES CONFIDENCIALES: No. de boleta y Teléfono.











5:45 p. m.

Acuso de recibido

Mónica Rivera de la Rosa





Responder