



55° REUNIÓN NACIONAL DE BIBLIOTECARIAS y BIBLIOTECARIOS DE ABGRA

“Retos y oportunidades: la convivencia entre inteligencia humana e inteligencia artificial en las bibliotecas”

17, 18, 19 y 20 de septiembre 2024: Mar del Plata, Buenos Aires

Autor:

Constanzo, Juan Carlos.

jconstanzo@yahoo.com.ar / juancarlosconstanzo@gmail.com

Filiación:

Universidad Nacional del Comahue. Facultad de Ciencias Médicas. Biblioteca Dr. César Rodríguez Ferrari.

Modalidad de presentación:

Multimedia.

Eje:

Competencias y formación continua de los bibliotecarios: identificación de las competencias necesarias para los bibliotecarios en diferentes entornos, mejores prácticas y necesidades de formación continua.

Título del trabajo:

Volviendo a las fuentes: la inteligencia artesanal y la inteligencia emocional en la biblioteca.

Palabras clave: Inteligencia Artesanal. Inteligencia Emocional. Bibliotecarios. Usuarios.

Resumen:

Las relaciones humanas y las necesidades afectivas, son la base de nuestro desarrollo cognitivo, social y profesional. En la biblioteca de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional del Comahue, brindamos un servicio de calidad, interactuamos con nuestros usuarios, entablamos diálogos, cruzamos miradas y conocemos algunas particularidades que exceden lo meramente académico. Para ello, además de ser profesional bibliotecario y contar con las capacidades, habilidades y herramientas adecuadas para dar respuesta a sus necesidades informacionales; es necesario la calidez humana, la cercanía y empatía. Todo eso no debería ser una situación vacía que no produzca nada en la otra persona. Son nuestros usuarios la razón de ser de las bibliotecas, sin ellos llenando las salas, solicitando material de consulta o alguna referencia virtual, poco sentido tendría nuestro rol en la sociedad de la información, priorizar la atención, la formación y el asesoramiento hacia el usuario observando sus necesidades puntuales. Nuestros usuarios nos desafían constantemente, desde ocuparnos de la atención en sala y otros espacios/sectores, pasando por la presencia y acompañamiento desde las redes sociales, salirnos un poco del área de confort y trabajar en conjunto con otras áreas institucionales redundando en beneficios para ellos y por consecuencia para la biblioteca. Somos el nexo entre la información y el usuario lo que nos permite generar un espacio de encuentro y de acciones en común, ponemos a disposición los recursos que tenemos, trabajamos en redes con otras bibliotecas, brindamos servicio a las Unidades Docente Hospitalarias –UDH; alentamos y asesoramos a docentes y estudiantes para que nutran el Repositorio Digital Institucional -RDI, ya no somos quien observa desde la puerta cerrada de la biblioteca, hoy somos quienes generamos actividades, proponemos proyectos y hasta buscamos las herramientas y medios para concretarlos, logrando así sumar espacios de uso común (sala de estudio) o recreación/ocio (patio interno).

La Inteligencia Artificial, con todos sus desafíos y particularidades llegó para quedarse y es la herramienta que nos va a acompañar en nuestra labor, sin dejar de lado nuestras emociones y la parte humana del bibliotecario que se enriquece y evoluciona, combinándose con la inteligencia artesanal y emocional.

Ponencia:

Por donde miremos, la inteligencia artificial –IA- ha invadido todo, medicina, salud, educación, adelantos tecnológicos y un amplio listado de áreas y aspectos, negar sus adelantos o beneficios sería algo necio, pero ¿hasta qué punto influye en la toma de decisiones y en la visión de la vida, el valor de los sentimientos y el desarrollo de las industrias y los puestos laborales? Se abre un gran abanico de oportunidades, de desafíos y cuestionamientos éticos, en cierto aspecto nos vemos en la encrucijada de tomar una postura, nos sumamos a la ola y nos arriesgamos hacia un futuro incierto, o nos quedamos en la comodidad de lo conocido (lo cual no quita, que la IA siga avanzando a pesar de nosotros). Vamos por detrás de su desarrollo y usos, frenar su avance en el ámbito académico es una tarea infructuosa.

Para iniciar este recorrido, traigo a colación una referencia que menciona Rosa Monfasani¹ en el Blog Soy Bibliotecario, donde cita a Alvin Toffler (1928-2016), sociólogo y futurólogo estadounidense, quien sostenía que *“La sociedad necesita todo tipo de habilidades que no son sólo cognitivas, son emocionales, son afectivas”* y que *“No podemos montar la sociedad sobre datos”*.

El tema elegido, dista un poco de la efervescencia o las luces incandescentes de la IA y toda su aura; es más creo que tomo cierta distancia y voy en sentido opuesto; busco volver a las raíces, a lo que nos fundamenta como personas, como grupo humano, lo que nos identifica como parte de una especie que a fuerza de tumbos, de errores y experiencias fue aprendiendo y desarrollando el instinto de supervivencia. Como sociedad nos cabe la gran responsabilidad de mejorar las prácticas, de dejar el mundo un poco mejor para las futuras generaciones y en ese aspecto no podemos descuidar lo concerniente a las habilidades del saber hacer y las emociones. Los términos seleccionados (inteligencia artesanal e inteligencia emocional), vienen a revalidar y reforzar los conocimientos que hacen al funcionamiento de la sociedad; por otro lado, si los relacionamos al trabajo del bibliotecario, la inteligencia artesanal se relaciona con el trabajo diario, con la metodología de trabajo, con la transmisión de saberes, de técnicas; en cuanto a la inteligencia emocional (y ustedes se preguntarán qué tienen que ver las emociones con la catalogación o la clasificación), nuestra labor no se limita solamente a lo procedimental, por el contrario socializamos con

¹ Monfasani, R. (2024). Sobrecarga de información. Blog Soy Bibliotecario.
<https://soybibliotecario.blogspot.com/2024/06/sobrecarga-de-informacion.html>

nuestros compañeros, asistimos a nuestros usuarios (incluidos egresados, plantel docente y comunidad educativa), intervenimos en las redes sociales de la biblioteca y en proyectos institucionales. Las emociones nos atraviesan y nos hacen cercanos, ganamos en momentos compartidos y conformamos un equipo organizado y orgánicamente funcional. En el camino, tenemos dos opciones: hacerlo (aunque sea con miedo y ver qué pasa) con la posibilidad de aprender en el proceso, de generar un cambio, de sabernos capaces de cambiar y avanzar; o no intentarlo y quedarnos en la comodidad de lo aprendido, sin cambiar o modificar nada, generando un estancamiento en nuestro ámbito y limitando las experiencias nuevas que pudieran surgir.

Inteligencia artesanal.

Debo admitir que sobre la inteligencia artesanal (relacionado con la biblioteca), no he encontrado mucho que sirva de marco teórico o que pudiera esgrimirse como una definición, generalmente se lo asocia (en sentido amplio) al saber hacer; por lo cual me arriesgaré a asociarla con el oficio y la técnica de un artesano, el saber hacer de las abuelas, la transmisión oral a través de generaciones, la siembra asociada a las lunas, la elaboración de comidas y el uso de las plantas medicinales, entre un largo listado de conocimientos ancestrales. Podemos decir que la inteligencia artesanal, tiene sus inicios en los albores de la humanidad, así de antigua se la concibe, puesto que se inició con la elaboración de ladrillos, el forjado del hierro, el tallado de la madera, entre otras profesionales las que a partir de la llegada de la Revolución Industrial en el siglo XVIII y el trabajo incansable de las maquinarias, fueron quedando en desuso.

En este sentido, Richard Sennett² expresa:

Es posible que el término «artesanía» sugiera un modo de vida que languideció con el advenimiento de la sociedad industrial, pero eso es engañoso, «Artesanía» designa un impulso humano duradero y básico, el deseo de realizar bien una tarea, sin más. El artesano explora estas dimensiones de habilidad, compromiso y juicio de una manera particular. Se centra en la estrecha conexión entre la mano y la cabeza. Todo buen

² Sennett, R. (2009). El artesano. Barcelona : Anagrama. <https://iupa.edu.ar/sitio/wp-content/uploads/2016/06/Sennett-richard-el-artesano.pdf>

artesano mantiene un diálogo entre unas prácticas concretas y el pensamiento; este diálogo evoluciona hasta convertirse en hábitos, los que establecen a su vez un ritmo entre la solución y el descubrimiento de problemas. La conexión entre la mano y la cabeza se advierte en dominios aparentemente tan distintos como la albañilería, la cocina, el diseño de un patio de recreo o la ejecución musical al violonchelo, pero todas estas prácticas pueden fracasar o no desarrollarse plenamente. No hay nada inevitable en lo tocante a la adquisición de una habilidad, de la misma manera en que no hay nada irreflexivamente mecánico en torno a la técnica misma. (Sennett, 2009).

En la misma línea encontramos, otro autor³ que nos amplía el concepto:

Un proceso de aprendizaje basado en el error, la práctica y la experiencia, la paciencia, la metodología y la técnica, la voluntad y el amor por lo que hace, la persistencia y el desarrollo de la habilidad, la observación en sus maestros, la humildad para recibir las correcciones, las herramientas necesarias para lograrlo, la destreza para ejecutarlo, a veces trabajando solos a veces en conjunto, diseñando y seleccionando los materiales adecuados (...) La experiencia, es lo más humano que aún nos queda como individualidad. (Romo Droguett, 2024)

Un claro ejemplo es un alfarero con su arcilla, en ella aplica cierta presión, aporta líquido en su justa medida sin dejar de girar el molino, horas dedicadas a una pieza única. En el arte culinario, ocurre otro tanto: por ejemplo hacer pan casero, elegir la harina, la temperatura del agua, la levadura, el cálculo a ojo de la sal, el amasado, el tiempo de levado, en estas simples situaciones cotidianas podemos ver como factor común la paciencia y la constancia, repetir el método y perfeccionarlo. Lo artesanal, nos lleva a lo profundo del acto de creación, a investigar los mejores procesos de producción, las mejores mezclas para optimizar la arcilla, los mejores tintes que soporten altas temperaturas, en la recreación del acto es donde se logra el dominio de la técnica.

³ Romo Droguett, N. (2024). Inteligencia artesanal. <https://es.linkedin.com/pulse/inteligencia-artesanal-nicolas-romo-droguett-peoce>

La inteligencia artesanal y las bibliotecas, un breve repaso por su historia⁴.

*Mundo antiguo: Las primeras bibliotecas surgieron en el antiguo Oriente, especialmente en Egipto y Mesopotamia, y sus libros adoptaron la forma de rollos de papiro y tabletas de arcilla. En Mesopotamia, destacaron las bibliotecas de los templos de Babilonia y Nínive. La primera biblioteca pública de Atenas fue fundada por Licurgo en –330. Las bibliotecas más famosas de la Grecia clásica fueron la de Alejandría (s. –IV), y la de Pérgamo (s. –III). Asinio Polión estableció la primera biblioteca pública de Roma (–39), y poco después Augusto creó otras dos, la Octaviana y la Palatina. La mayor de todas fue la Ulpiana (s. II), fundada por Trajano. Se calcula que Roma poseía, a fines del siglo IV, alrededor de treinta establecimientos de lectura, todos ellos bajo la administración general de un funcionario llamado «procurador de bibliotecas». (...). Edad Media y Renacimiento: En la segunda mitad del s. XII y en el s. XIII la fundación de las primeras universidades marcó una nueva etapa en el desarrollo de las bibliotecas, al crear y luego enriquecer cada institución la suya. Entre las más destacadas: universidades de la Sorbona, Oxford, Bolonia, Padua y Salamanca. (...). Desde el siglo XVII a la actualidad: El desarrollo de las grandes bibliotecas hizo necesaria su sistematización, el primer libro sobre este tema fue *Advis pour dresser une bibliothèque* (1627), de Gabriel Naudé, bibliotecario del cardenal Mazarino. (...). Benjamin Franklin fundó en 1731 la primera biblioteca circulante de América. La Revolución Francesa de 1789 confiscó la inmensa biblioteca de Luis XVI, la de los nobles y las de los conventos, y formó así la Biblioteca Nacional francesa con un fondo de 300.000 volúmenes. Una de las primeras instituciones de enseñanza de la bibliotecología fue la Escuela de Biblioteconomía de Viena, que data de 1864. Melvil Dewey fundó en 1887 la más antigua*

⁴ Monteros, E. (2017). Breve historia de las bibliotecas y la bibliotecología.

<https://eliseomonteros.blogspot.com/2017/06/breve-historia-de-las-bibliotecas.html>

escuela de bibliotecarios de Estados Unidos, y con ella la enseñanza profesional cobró prestigio y se extendió por varios países del mundo. El siglo XX propició el desarrollo de las grandes bibliotecas, como la Lenin de Moscú, y el auge de las bibliotecas especializadas. (Monteros, 2017)

Por lo mencionado anteriormente, podemos situar los inicios de nuestra profesión en los albores de las primeras civilizaciones, con los incipientes trabajos relacionados con el quehacer bibliotecario pues la historia así lo evidencia. Si hablamos de la evolución del trabajo bibliotecario, se ha ido perfeccionando y continúa puliéndose en la actualidad. Comenzando con una clasificación por el peso del material, por las disciplinas o el material sobre el cual estaba registrado. Así pasamos de la tablilla de arcilla, al cuero y al papiro; llegando al papel y la tinta, y la impresión en 3D.

Si mencionamos el sistema de clasificación y catalogación, y su manera de registro podemos decir otro tanto. Desde un orden por peso/tamaño, el tipo de idioma en que está escrito, pasando por sendos listados de materia, hasta la llegada de los sistemas actuales de procesamiento técnico del material. Mencionaremos un detalle de la Biblioteca Nacional de España⁵, que nos ilustra al respecto.

En la historia de la catalogación moderna, sus principios y objetivos han ido desde las normas concretas a consideraciones más abstractas. El desarrollo de los principios de la catalogación moderna empezó a mediados del siglo XIX y todavía continúa. Se considera que se inició con las 91 normas que Panizzi creó cuando estaba a cargo del catálogo del British Museum en 1841. Una de sus aportaciones más importantes acerca de la función del catálogo fue la idea de hacer de él algo más que solo una manera de ayudar en la búsqueda. La repercusión de estas normas llegó a los Estados Unidos, donde Cutter investigó sobre el comportamiento de los usuarios en las búsquedas. Para él, el catálogo debe permitir a los usuarios encontrar un recurso si conocen una pieza de

⁵ Biblioteca Nacional de España (2021). Blog Recursos de Biblioteconomía. <https://www.bne.es/es/blog/biblioteconomia/2021/07/12/principios-y-objetivos-de-la-catalogacion-historia-y-desarrollo>

información sobre la misma. Sus objetivos son “encontrar”, “colocar” y “elegir”. Tras una primera publicación que condensaba las normas de Cutter en 1883, la American Library Association (ALA) publicó en 1908 sus normas para encabezamientos de autoridades y títulos. (...). (Biblioteca Nacional de España, 2021).

La formación y estudio de la profesión bibliotecaria, también fue cambiando. Cuando cursé la carrera, (estudié en 1999) y alguno de ustedes quizá antes o después, en esa etapa íbamos orgullosos con 3 o 4 troquelados de la Clasificación Decimal de Dewey –CDD- bajo el brazo, más los apuntes de cátedra y el equipo de mate, cursaba los sábados desde las 8 a las 17 hs., semipresencial (cada 15 días) y no nos parecía raro. El registro de las prácticas en los libros de inventario, confeccionar las fichas catalográficas y por duplicado las de materia, autor, etc., largas horas sentados con la máquina de escribir y con el sumo cuidado de no equivocarte. La informática nos permitió avanzar en muchos aspectos, por ejemplo: la automatización de los sistemas, las bases de datos bibliográficas, la referencia virtual, la asociación en línea y el carnet digital. El préstamo interbibliotecario con material impreso continúa vigente. Aunque hoy podemos acceder a una amplia variedad de bases de datos, revistas y papers científicos, publicaciones de pocas horas y a texto completo, todo al alcance de un clic y podemos almacenarlo en la nube. Hoy se estudia en línea, con materiales subidos a plataformas educativas, con exámenes virtuales por zoom o videollamada, y los certificados llegan digitalizados; las nuevas tecnologías y los entornos virtuales, han favorecido el acceso a la formación a distancia.

El trabajo del bibliotecario, es solitario y silencioso, recluso en un espacio reducido, con algunas estanterías y un par de libros. La tradicional imagen de la bibliotecaria con rodete o del bibliotecario malhumorado que va a cumplir horario, no debería existir más; las herramientas tecnológicas, redes sociales, asociaciones de bibliotecarios, encuentros presenciales y virtuales nos empujan a actualizarnos, a mejorar la presencia y participación en nuestra comunidad educativa. Somos artesanos en nuestra profesión, hemos ido puliendo las técnicas, mejorando los sistemas y adoptando nuevas metodologías de trabajo, nos hemos actualizado y perfeccionado en el arte de la bibliotecología. Hoy la realidad pasa por el trabajo en red, por el servicio de referencia virtual, el trabajo colaborativo en la indización de revistas; promover el registro en el Repositorio Digital Institucional –RDI- de investigaciones, artículos científicos, tesis y tesinas; visibilizando la producción académica local y favoreciendo el acceso a los mismos desde cualquier parte del mundo. El trabajo de

biblioteca es interdisciplinario: articulamos con informática, con el departamento de alumnos, auditoría académica. Apostemos a la extensión bibliotecaria (podemos asesorarnos con la Secretaria de Extensión de la facultad, por ejemplo) o propiciar convenios de cooperación con otras instituciones (universidades, asociaciones y fundaciones), organizar charlas y jornadas. Es vital salir y ver qué pasa puertas afuera.

Inteligencia emocional.

El término inteligencia emocional, salió a la luz en 1990, cuando los psicólogos, Salovey y Mayer publican el primer escrito científico relacionado al tema con el título Emotional Intelligence⁶, allí la definen como:

La habilidad de las personas para percibir (en uno mismo y en los demás) y expresar las emociones de forma apropiada, la capacidad de usar dicha información emocional para facilitar el pensamiento, de comprender y razonar sobre las emociones y de regular las emociones en uno mismo y en los demás.

En estos más de 35 años de vigencia se han dado tantas definiciones como autores tratan el tema, siendo uno de sus mayores exponentes Daniel Goleman con su libro “Inteligencia Emocional” en 1995.

En el siguiente artículo⁷ encontramos una aproximación al tema, citando palabras de Goleman:

La inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo. Y desde otra óptica, acentuar nuestra capacidad (para) trabajar en equipo y adoptar una actitud (...) (solidaria), que nos brindará más posibilidades de desarrollo personal y espiritual. (Dueñas Becerra, 2003).

Basándonos en algunas definiciones, puntos de vista y aportes sobre el tema, podemos decir que la inteligencia emocional (también conocida como habilidades blandas) es una

⁶ Ozáez Aguilar, M. T. (2015). Inteligencia emocional en Educación Primaria. <https://www.redalyc.org/pdf/5746/574661396005.pdf>

⁷ Dueñas Becerra, J. (2003). Inteligencia, Inteligencia emocional y Espiritualidad. Una reflexión desde la Psicología Humanista. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v20s1/06.pdf>

forma de interactuar con el mundo, de establecer relaciones, generando entornos saludables que potencien las capacidades, favoreciendo la interacción y el trabajo orgánico en una sociedad dinámica y cambiante.

¿Cómo articular este concepto con el trabajo que se realiza en las bibliotecas?

Estar atentos a las necesidades expresadas por nuestros usuarios, en qué medida podemos colaborar para que su paso por la institución sea lo más plena posible. Lo que siempre falta en las bibliotecas es espacio, sea para estudiar o para sentarse a conversar o compartir el almuerzo o unos mates. Teniendo esto presente, en nuestra facultad se concretaron actividades que resultaron en la generación de espacios comunes: uno de ellos es un espacio cerrado (anteriormente era una oficina) que derivó en sala de estudio silencioso, otro espacio que se destinó para uso común (antes funcionaba el kiosco/barcito del centro de estudiantes) con asientos e implementos tales como microondas y pava eléctrica, y un tercer lugar al aire libre con bancos y un mural relacionado a las ciencias médicas. Así mismo, se implementó el préstamo de huesos para uso interno y chaquetas para algunos laboratorios que las exigen para participar de las clases (anatomía/histología), se prestan también: notebooks, atriles, cargadores de celulares, alargues, tablas periódicas. Se implementó el carnet digital y un sector de literatura para motivar la lectura recreativa, la mayoría de estos elementos, son donaciones de los mismos estudiantes, egresados, profesores y personal de la comunidad educativa.

Cómo aplicar / instrumentar la inteligencia emocional en la comunidad de usuarios:

* Comunicación efectiva, empática y respetuosa con usuarios, comunidad educativa y otros profesionales referentes de las UDH. Favoreciendo un flujo en la comunicación que motive la participación en las actividades de extensión bibliotecaria.

* Liderazgo y trabajo en equipo, el líder de equipo inspira y motiva a sus compañeros de funciones para brindar un servicio de excelencia, fomentar un ambiente de trabajo positivo. Mejorar la comunicación interna y externa, colaborar en las redes (en nuestro caso RENICS - Red Nacional de Información en Ciencias de la Salud) y en grupos de trabajo interinstitucionales, posicionando la biblioteca como parte vital en la socialización del conocimiento.

* Adaptabilidad al cambio y la dinámica de la institución, en el mismo sentido articular actividades con el departamento de alumnos, la auditoría académica y el centro de estudiantes. Mantener un equilibrio saludable y orgánico.

* Servicio diversificado, tanto al estudiante, como a los profesionales y comunidad educativa. Desde brindar información general sobre: inscripciones, horarios de atención de las demás oficinas, horarios y recorridos de colectivos/micros, información sobre becas y un largo listado, dentro de la facultad somos el espacio con mayor margen de atención y permanencia horaria.

¿Existe relación entre inteligencia artesanal e inteligencia emocional, con el trabajo que se realiza en las bibliotecas?

La respuesta, claramente es afirmativa. La inteligencia artesanal es un término que se refiere al conjunto de habilidades, destrezas y conocimientos que permiten a una persona crear, diseñar, innovar y resolver problemas de manera práctica y creativa, a través de la manipulación de materiales, herramientas y técnicas propias de un oficio o arte. La integración de lo artesanal y emocional en una biblioteca puede ser beneficiosa en varios aspectos, ya que permite:

* Resolver situaciones cotidianas, usando el sentido común y encontrando soluciones creativas.

* Compartir conocimientos y generar espacios donde la comunidad educativa se sienta participe, propiciando el trabajo colaborativo con instituciones locales.

El personal de las bibliotecas (escolares, universitarias o especializadas), pueden reforzar lo artesanal, para esto se requiere:

* Conocimientos especializados sobre un área específica, por ejemplo en procesos técnicos: técnicas, herramientas y procesos. Fortalecer las aptitudes de compañeros y colegas, generando actividades donde puedan crecer profesionalmente.

* Creatividad e innovación, capacitarse y aplicar los conocimientos adquiridos genera nuevas propuestas de acción. Con herramientas básicas podemos motivar la participación y llegar a un público más amplio.

* Reivindicar la presencia e importancia de la biblioteca en la sociedad actual, y nadie mejor que su personal para esto. Tenemos una participación activa en la formación académica y

profesional de nuestros usuarios, mantenernos vigentes depende en parte que salgamos al pasillo, que participemos en actividades educativas como actos de colación, visita o recorrido en las Unidades Docentes Hospitalarias –UDH-, como no docentes participar en el Consejo Directivo de la Facultad, entre otras actividades.

* Ser curiosos interdisciplinarios, sumar conocimientos en diferentes disciplinas y actividades, como el arte, la ciencia, la tecnología, yoga, caminatas saludables. Todo redundará en beneficios físicos y mentales.

Como podemos ver, la inteligencia artesanal e inteligencia emocional se pueden articular y adaptar a las actividades que desarrollamos en lo cotidiano en nuestras bibliotecas y en las relaciones que entablamos dentro y fuera del ámbito laboral. Es parte de nuestra esencia, podemos mejorar y apostar al crecimiento personal y profesional, la formación permanente y la experiencia nos darán las herramientas básicas, de nosotros depende potenciarlas y mejorarlas. La inteligencia humana y emocional, puesta al servicio de los demás generará un ambiente propicio donde cada uno encuentre su mejor versión. Volver a las fuentes, para reafirmar lo aprendido o aprender en compañía de otros, mejorar las técnicas y procedimientos, investigar y socializar los resultados, salir del área de confort y animarnos a dar el primer paso; somos profesionales de la información y allí reside nuestra capacidad de resiliencia, reinventarnos es una necesidad, nuestros servicios y nuestros usuarios son la pieza clave, nuestra piedra angular.