

# El Gerente de Recursos Humanos

(The Human Resources Manager  
שונא יבאשמ לע הנוממה לש ותוחילש ן)



**1. Sinopsis**

**2. ¿Por qué recomendamos esta película?**

**3. Herramientas para el análisis de la película**

**4. La Política de Integridad de la Auditoría Superior de la Federación**

**5. Análisis**

## Sinopsis

“El Gerente de Recursos Humanos”  
(The Human Resources Manager  
שונא יבאשמ לע הנוממה לש ותוחילש)

Siguiente



El Gerente de Recursos Humanos es una película del año 2010 dirigida por Eran Riklis, la cual se basa en el libro “Una Mujer en Jerusalén” de Abraham B. Yehoshua publicado en 2006.

La película comienza con una tragedia, un atentado terrorista en el cual una persona detona un explosivo en la parada de un bus de transporte público. La tragedia es reportada por los medios de comunicación.

Mientras tanto, el “Director de Recursos Humanos” se enfrenta a su trabajo diario, cuando es llamado por “la viuda”, la dueña de una de las panaderías más grandes de Jerusalén. Ella le comenta que ha recibido una llamada de un importante periódico local informándole que publicarán una nota divulgando que hay un cuerpo en la morgue de una persona empleada

de la panadería que falleció en el atentado, que nadie ha ido a reclamar, señalando que en el artículo acusarán a la empresa por “falta de humanidad”, y que les están dando la oportunidad de imprimir una réplica por parte del editorial.

La “viuda” le da a entender que su desempeño no ha sido recíproco con las oportunidades y apoyo que se le ha dado en la empresa, en tantos años, y que se espera más de él.

Las peripecias del “Director de Recursos Humanos” comienzan con una explicación a su esposa y a su hija de la causa por la cual ha llegado tarde esa noche a la casa y con la visita a la morgue, donde conocerá “cara a cara” a la persona que le causa tantos problemas, seguidos de la aparición en escena de un reportero sin escrúpulos que hará lo que sea necesario para conseguir la nota.

# ¿Por qué recomendamos esta película?

“El Gerente de Recursos Humanos”  
(The Human Resources Manager  
או שונא יבאשמ לע הנוממה לש ותוחילש)

Siguiente



- a) El filme nos muestra la monotonía y el tedio que podemos alcanzar en nuestra vida diaria, levantarnos todos los días al trabajo, en los mismos horarios, realizando las mismas labores, etc. El “Director de Recursos Humanos” realizaba eficientemente su labor y estaba comprometido con la empresa, pero ya no había emoción en su vida y había perdido el interés por los demás. Esto es un reflejo del hartazgo al que nos enfrentamos, el cual puede afectar nuestro desempeño e irnos aislando de todas las personas.
- b) La situación del atentado nos lleva a reflexionar sobre el valor de la vida humana en las condiciones adversas de un país donde un grupo de personas es menospreciado y sobajado, llevándolo a tales extremos que para ser escuchado debe hacerse explotar.
- c) La soledad de las personas, que se acrecienta por la falta de oportunidades y la apatía de las personas. El ambiente laboral es muy importante para las personas y las instituciones, por ello no se debe permitir que la soledad nos aisle del grupo. La soledad y la apatía solo se pueden contrarrestar con la inclusión y la empatía por el prójimo.

# ¿Por qué recomendamos esta película?

“El Gerente de Recursos Humanos”  
(The Human Resources Manager  
או שווא יבאשמ לע הנוממה לש ותוחילש)

Siguiente



- d) Las peripecias que vive el Director de Derechos Humanos a lo largo del viaje que realiza, nos muestran que la insensibilidad va generando una incapacidad de las personas para reaccionar a las emociones más básicas, a los problemas y al sufrimiento ajeno. Hacia el final de la película podemos ver como recupera su humanidad en cierta medida cuando logra hacer una conexión con el “hijo” de “Julia”, convirtiendo la entrega del cuerpo en una situación personal.
- e) El filme nos hace plantearnos el auténtico valor de los objetos materiales. “Julia” viaja como ilegal a otro país para obtener un mejor futuro, pero al final sacrificó a sus seres queridos por un bienestar material.
- f) La forma tan impersonal de dirigirnos nuestros compañeros, el típico “licenciado” con el que saludamos a nuestros compañeros, cuando ni siquiera sabemos su nombre, se refleja con el hecho de que en toda la película, la única persona de la cuál sabemos su nombre es “Julia”, quien falleció en el atentado, de todos los demás personajes solo los conocemos por la función que realizan: el “Vicecónsul”, la “Viuda”, el “Chofer”, el “Hijo”, el “Exmarido”, y principalmente el “Gerente de Recursos Humanos”.

# Herramientas para el análisis de la película

“El Gerente de Recursos Humanos”  
(The Human Resources Manager  
או שווא יבאשמ לע הנוממה לש ותוחילש)

Siguiente



## a) Ficha técnica

<b>Título en Inglés</b>	The Human Resources Manager	
<b>Dirección</b>	Eran Riklis	
<b>Producción</b>	Peter Abrams Robert L. Levy Steven Reuther	
<b>Guion</b>	A. B. Yehoshua Noah Stollman	
<b>Fotografía</b>	Rainer Klausmann	
<b>Reparto</b>	Mark Ivanir Amsalem Gila Almagor Noah Silver Guri Alfi Irina Petrescu Julian Negulesco Rozina Cambos Bogdan E. Stanoevitch Ofir Weil Roni Koren Papil Panduru Danna Semo Sylvia Drori	El Director de Recursos Humanos El Divorciado La viuda El hijo de Julia La Comadreja La abuela El Vicecónsul La Cónsul El Exmarido Perito de la Morgue La hija El Chofer La Secretaria La monja
<b>País</b>	Israel	
<b>Año</b>	2010	
<b>Género</b>	Drama	
<b>Duración</b>	103 minutos	

Inicio · Sumario

# Herramientas para el análisis de la película

“El Gerente de Recursos Humanos”  
(The Human Resources Manager  
או שווא יבאשמ לע הנוממה לש ותוחילש)

Siguiente



## b) Puntos relevantes

- i) La historia está contada de una forma en que la tragedia pudo haber ocurrido en cualquier lado. En la película no se mencionan los nombres de las personas ni de los lugares con excepción de Julia y la ciudad de Jerusalén respectivamente. La segunda mitad de la película fue filmada en Rumania, pero tampoco se dan pistas del lugar donde ocurren los hechos. Este fue un esfuerzo del Director y del escritor para destacar el sentimiento de soledad.
- ii) Abraham B. Yehoshua, el autor de “Una mujer en Jerusalén” escribe dentro de una corriente llamada “la nueva ola” en la cual se parte desde el punto de vista de las personas y sus interconexiones con los demás.



# Herramientas para el análisis de la película

“El Gerente de Recursos Humanos”  
(The Human Resources Manager  
או שווא יבאשמ לע הנוממה לש ותוחילש)

Siguiente



## c) Preguntas detonantes para el debate

- ¿Cuál es el límite de responsabilidad que usted le da a su trabajo?
- ¿Usted permite que el trabajo invada su vida personal?
- ¿Da más prioridad al trabajo que a su vida personal?
- ¿Alguna vez ha sentido que su vida solo es su trabajo?
- ¿Se siente insatisfecho con su trabajo?
- ¿Conoce el nombre de sus compañeros de trabajo?
- ¿Alguna vez se ha referido a un compañero como “licenciado” para llamar su atención por no conocer su nombre? ¿Cree que debería conocerlo un poco mejor?
- ¿Alguna vez ha pensado que el personal de limpieza y de seguridad existen más allá de pensar que “están aquí para limpiar y por eso ensucio” o “deben cuidarme y por eso están aquí”?
- Al enterarse de una desgracia acaecida a un compañero, ¿sinceramente se ha preocupado por la situación o solo ha cumplido con las expectativas de conducta social?
- Si usted estuviera en el lugar del Gerente de Recursos Humanos, ¿iría a identificar el cuerpo de una persona que colaboraba en la empresa y que no tiene quien se ocupe de ella?
- Considera que al concluir la película, ¿el Gerente de Recursos Humanos reencontró su humanidad?
- ¿Cómo imagina la escena en que el Director de Recursos Humanos se presenta en su casa ante su esposa e hija? ¿Cree que las valore de manera diferente a comparación del principio del filme?
- La soledad es cruel compañera, ¿se ha percatado si ha tomado alguna decisión por miedo a ser solitario?
- ¿Cree que el Gerente de Recursos Humanos haya descubierto su misión en la vida al concluir su viaje?





Inicio · Sumario

# La Política de Integridad de la Auditoría Superior de la Federación

“El Gerente de Recursos Humanos”  
(The Human Resources Manager  
o שונא יבאשמ לע הנוממה לש ותוחילש)

Siguiente



En el filme se muestra a las personas como parte de un sistema social en el cual se encuentran desconectados de sus familiares, seres queridos, de sus amistades y de los compañeros de trabajo. El Comité de Integridad no espera que tengamos el mismo grado de cercanía entre familiares, seres queridos, amigos y compañeros, más si espera que guardemos una empatía proporcional a cada uno de esos niveles y que caigamos en cuenta de cuanto conocemos a la persona que tenemos al lado.

Varias de las escenas que se desarrollan en la película, muestran relación con principios, valores y reglas de integridad de la Política de Integridad de la ASF; los cuales se analizan a continuación:



# La Política de Integridad de la Auditoría Superior de la Federación

“El Gerente de Recursos Humanos”  
(The Human Resources Manager  
o שונא יבאשמ לע הנוממה לש ותוחילש)

Siguiente



## a) Principios

- i) **Legalidad:** Las personas servidoras públicas hacen sólo aquello que las normas expresamente les confieren y cargo o comisión. Al presentarse el Gerente de Recursos Humanos en la morgue a identificar el cuerpo, el forense le pide una identificación para entregarle el cuerpo, a lo que el Gerente le informa que él solo viene a identificarlo, no a recibirlo, a lo cual el forense le responde que el “sistema no es así”. La reflexión aquí radica en la falta de sensibilidad de ambas partes hacia el cuerpo de la persona fallecida, ambos quieren solo hacer lo que deben hacer, y tampoco quieren la responsabilidad.
- ii) **Lealtad:** Las personas servidoras públicas corresponden a la confianza que el Estado les ha conferido y tienen una vocación absoluta de servicio a la sociedad. En la conversación que sostienen la viuda y el Gerente de Recursos Humanos, ella le recuerda que la empresa le ha tenido varias prebendas y que ha recibido apoyos por parte de ella, dándole a entender que le debe una “lealtad” en esta crisis y que espera más de él para solucionarla.
- iii) **Economía:** Las personas servidoras públicas en el ejercicio del gasto público administrarán los bienes, recursos y servicios públicos con legalidad, austeridad y disciplina, satisfaciendo los objetivos y metas a los que estén destinados, siendo éstos de interés social. En este caso podemos recordar que en diversas ocasiones el Director de Recursos Humanos repartía dinero, al entregó al personal del aeropuerto para que le entregarán el cuerpo y al exmarido, en otra ocasión para conseguir que la Cónsul le preste el “vehículo consular”, el Gerente le promete que la panadería le daría un vehículo más nuevo. En una ocasión la Cónsul le hace el comentario que no puede estar dando dinero a diestra y siniestra, a lo que el Gerente le responde “de que se preocupa, es dinero de la Panadería”. Los recursos públicos deben ser usados de manera racional y en la medianía de la situación.



# La Política de Integridad de la Auditoría Superior de la Federación

“El Gerente de Recursos Humanos”  
(The Human Resources Manager  
או שונא יבאשמ לע הנוממה לש ותוחילש)

Siguiente



**iv) Profesionalismo:** Las personas servidoras públicas deberán conocer las atribuciones de conformidad con las leyes, observando en todo momento disciplina, integridad y respeto, tanto a personas servidoras públicas y los particulares. La respuesta inicial que da el “Director General” de emitir un comunicado de prensa, que es una respuesta burocrática estándar, más la petición que le hace la “Viuda” al “Director General” para entregar el cuerpo a quien corresponda es un ejercicio de empatía y profesionalismo íntegro.

**v) Rendición de cuentas:** Las personas servidoras públicas asumen plenamente ante la sociedad y sus autoridades la responsabilidad que deriva del ejercicio de su cargo, y se sujetan a un sistema de sanciones de evaluación y de escrutinio público. En la película se puede observar que el artículo periodístico está sometiendo al escrutinio público un descuido de una empresa importante, quien legalmente no tiene obligación de atenderla, pero éticamente tiene una responsabilidad ante la sociedad y sus trabajadores.

**vi) Integridad:** Las personas servidoras públicas actúan siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo, comisión o función, convencidas en el compromiso de ajustar su conducta para que impere en su desempeño una ética que responda al interés público y generen certeza plena de su conducta frente a todas las personas con las que se vinculen u observen su actuar. En el filme se observa al “Encargado del turno nocturno”, quien se vio obligado a despedir a “Julia” debido a que su esposa había descubierto su amorío, sin embargo no tuvo el corazón para despedirla, por lo cual no informó al área de recursos humanos que ella ya no se presentaba a trabajar dándole un mes de gracia para conseguir otro empleo. La conducta del “Encargado del Turno Nocturno” refleja una incongruencia entre los secretos que guarda en su vida y el peso de las decisiones que debe tomar por ello, atentando en contra de la certeza plena que requiere el actuar íntegro.



Inicio · Sumario

# La Política de Integridad de la Auditoría Superior de la Federación

“El Gerente de Recursos Humanos”  
(The Human Resources Manager  
או שונא יבאשמ לע הנוממה לש ותוחילש)

Siguiente



## b) Valores

- i) **Respeto a los Derechos Humanos:** Las personas servidoras públicas respetan los derechos humanos, y en el ámbito de sus competencias y atribuciones, los garantizan. En el filme, el “Reportero” toma la bandera de la protección de una persona “olvidada” señalando que la empresa tiene una falta de humanidad con su empleada. Es falta de humanidad es una violación a su dignidad como persona y a sus Derechos Humanos, que si bien la panadería no tenía obligación legal de hacer algo, reaccionó al reclamo social que le generó el artículo periodístico.
- ii) **Cooperación:** Las personas servidoras públicas colaboran entre sí y propician el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes. El “Director de Recursos Humanos”, acostumbrado a dar órdenes desde su escritorio a su “Secretaria”, tuvo que colaborar con todas las personas que se encontró a lo largo de su viaje para alcanzar el fin del mismo, redescubriendo partes de sí mismo con las que no estaba en contacto desde hacía tiempo.
- iii) **Liderazgo:** Las personas servidoras públicas son guía, ejemplo y promotoras del Código de Ética. Al comienzo de la película, el “Director de Recursos Humanos” utilizaba la autoridad que imponía su puesto en la panadería para investigar el caso de Julia. Sin embargo, al tener que tratar con otras personas en el país de origen de Julia, fue demostrando un liderazgo que hizo que otras personas lo siguieran en su misión para entregar el cuerpo.



Inicio · Sumario

# La Política de Integridad de la Auditoría Superior de la Federación

“El Gerente de Recursos Humanos”  
(The Human Resources Manager  
או שונא יבאשמ לע הנוממה לש ותוחילש)

Siguiente



c) Reglas de Integridad

i) **Actuar con honestidad, con respeto, de forma confiable, de buena fe y a favor del interés público.**

d) Criterios Rectores

i) **Criterio Rector 1.** Conducirse con integridad en el desarrollo de sus funciones, considerando que el comportamiento en el ámbito personal tiene incidencia en la imagen de la institución. En particular, es necesario actuar con honestidad, con respeto, de forma confiable, de buena fe y a favor del interés público.

## Análisis

“El Gerente de Recursos Humanos”  
(The Human Resources Manager  
או שונא יבאשמ לע הנוממה לש ותוחילש)

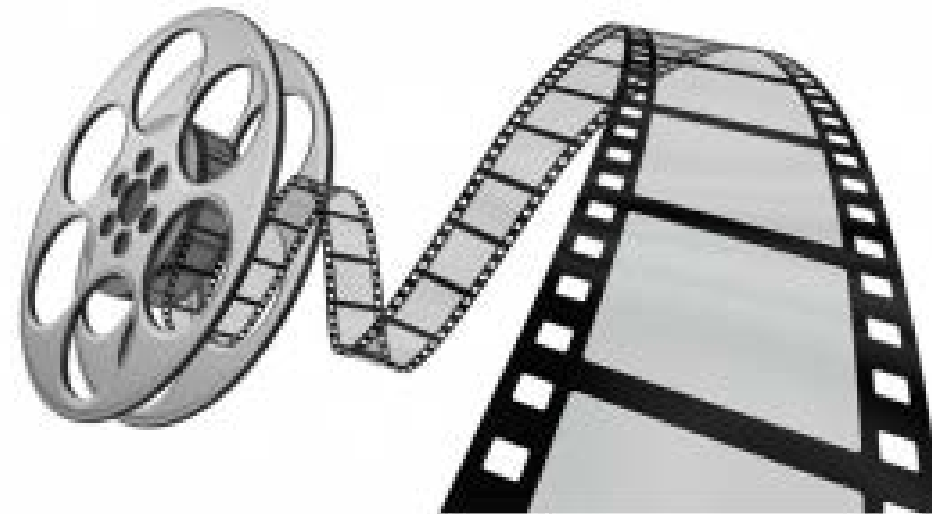
Siguiente



Este filme es una narración de tipo “viaje”, en la cual el personaje principal sale en una búsqueda, enfrentando dificultades y aventuras que lo hacen crecer como persona para que al final, regrese como una persona completa, es decir, integra.

Al inicio el “Director de Recursos Humanos” es una persona desencantada de la vida, imbuido en la rutina y prisionero del tedio. Tiene poder casi absoluto en la empresa solo superado en apariencia por “la viuda”, con quien tiene una relación de mediana cercanía a través del buen desempeño como trabajador que tuvo cuando el esposo de ella vivía y que le generó una reputación que hasta ese momento le ha permitido sortear las crisis laborales. Por otra parte, en el ámbito familiar apenas conoce los problemas por los que atraviesa su hija quien se encuentra entrando en la adolescencia; y con su esposa mantiene una gélida relación en la cual ambos se toleran pero nada más.

La primera sacudida viene cuando “la Viuda” le hace saber que su desempeño es mínimamente adecuado, y que requiere de él un esfuerzo extraordinario. Esta situación le viene como un balde de agua fría, nunca había tenido quejas, pero su desempeño no cumplía con los principios de Lealtad y Profesionalismo. Es fácil pensar que nuestro trabajo es adecuado, pero muchas veces es necesario que alguien nos recuerde que los objetivos que nosotros percibimos como institucionales puede que no estén ajustados con los objetivos de la institución, por lo que en este caso, el principio de Rendición de Cuentas, mediante el cual el “Gerente de Recursos Humanos” fue objeto de una revisión por parte de “la viuda”, nos permite ver cómo es sano que alguien se acerque y nos haga algunos señalamientos para sintonizar nuestro trabajo con esos objetivos institucionales o nos conmine a pensar si somos ideales para ejercer determinada función.



## Análisis

“El Gerente de Recursos Humanos”  
(The Human Resources Manager  
או שונא יבאשמ לע הנוממה לש ותוחילש)

Siguiente



Por otra parte, el viaje del “Director de Recursos Humanos” pasa de valorar al personal como los recursos de la empresa y medios para obtener los fines institucionales a conocer el lado humano del personal. Lo anterior se observa al momento en que se entrevista con el “Gerente del turno nocturno” para preguntarle sobre la persona desaparecida, descubriendo que era una invisible persona de limpieza, que nadie la consideraba importante, resultando ofendido al momento de escuchar al “Gerente del turno nocturno” confesar que tuvo que despedirla por presiones de la esposa que había descubierto su amorío, decidiendo mantenerla en la nómina por un mes sin decirle a nadie a modo de compensación. Alguien había pasado sobre su poder al decidir despedir a una empleada sin notificarle al “Director de Recursos Humanos”. Al transcurrir la narrativa, y tener que salir de la morgue para entrar en la cuarto de Julia para buscar una persona que la conociera, cayó en cuenta de la realidad de esta mujer, era una persona migrante, de otro país, que no tenía quien velara por sus intereses, ni una familia que respondiera por ella y que venía huyendo de una situación difícil en su país, para llegar a un país con otro idioma, cultura e idiosincrasia, donde teniendo un título de ingeniería tuvo que trabajar como persona de limpieza.



# Análisis

“El Gerente de Recursos Humanos”  
(The Human Resources Manager  
שׁוֹנָא יבֵּאֲשֵׁם לֵע הַנוֹמְמָה לֵשׁ וְתוֹחִילֵשׁ)

Siguiente



Lo anterior se acentúa aún más si consideramos que de todos los personajes que aparecen en la película, solo conocemos por nombre a Julia, la mujer ausente a cuyo entorno gira toda la trama. De todos los demás personajes, solo los conocemos por la profesión, parentesco o función que desempeñan: el “Gerente de Recursos Humanos”, la “Viuda”, el “Forense”, el “Reportero”, la “Cónsul”, el “Vicecónsul”, el “exmarido”, el “hijo”, el “chofer”, el “policía” y la “abuela” entre otros. La reflexión aquí radica en como definimos nuestra propia vida. A cualquier persona le preguntan ¿Quién eres?, y todos responden con “... soy Fulano y me dedico a...”. Es culturalmente normal definirnos por nuestra profesión o actividad, lo que nos lleva a considerar que tan bien nos conocemos a nosotros mismos y en el cómo nos definimos. Además que en la película sirve para mostrar el abismal aislamiento que existe entre todas las personas, a pesar de que se convive entre compañeros de manera diaria, pero muchas veces no sabemos ni sus nombres, tan solo que es “la licenciada”, “el ingeniero”, “el bolero”, etc.

Recordemos la escena en la cual el “Gerente de Recursos Humanos” le pide a su eficiente “Secretaria” que lo apoye en un horario fuera del horario normal de trabajo para generar la respuesta que darían al diario. Ella se presenta a trabajar con su hijo, debido a que era una situación extraordinaria. La “Secretaria” comprendió que se le estaba llamando por una situación que requería un trabajo especial para obtener un objetivo que la institución, a través de las órdenes de “la viuda”, consideraba como un objetivo primario: “preservar la imagen institucional”, nosotros podemos repensar a que estamos dispuestos por la institución en la que trabajamos, y replantearnos ¿porque trabajamos en la ASF?.





# Análisis

“El Gerente de Recursos Humanos”  
(The Human Resources Manager  
או שונא יבאשמ לע הנוממה לש ותוחילש)

Siguiente



En este orden de ideas, debemos comprender que la imagen institucional se refleja en cada uno de los empleados, y que a pesar de haberse solicitado un trabajo extraordinario, todo el personal integra a la empresa y que se debe proteger esa imagen institucional por el bienestar de la institución, ya que una percepción negativa puede preservar una baja en las ventas y tener consecuencias como reducciones de la empresa y despidos. Todos actúan por el bien de uno y ese uno, la institución, a su vez proporciona bienestar a todos . Estas ideas se concatenan con los principios de Cooperación y Liderazgo, ya que corresponde a los titulares guiar y a los colaboradores cooperar en el alcance de los objetivos institucionales. Es necesario comprender que si bien existen un principio de Legalidad que nos señala los mínimos estándares que debe tener cualquier relación de trabajo, existen situaciones que debemos perseguir para alcanzar el bien común, haciendo los sacrificios de tiempo como aquél de la Secretaria, para un ejemplo encomiable del principio de Integridad en nuestras vidas. Las personas que son recordadas en la Historia son aquellas de intachables virtudes y aquellas de intachables derechos son olvidadas.

Los bienes materiales juegan un papel discreto pero importante en esta historia, ya que el “Director de Recursos Humanos” entrega dinero al personal del aeropuerto para que le entreguen rápidamente el cuerpo, ya que tenía prisa para regresar para acompañar a su hija al campamento de verano, y en una segunda ocasión al entregar una suma al exmarido para los gastos del sepelio, e inclusive ofrece a la Cónsul comprarle un coche a su regreso a cambio de que le prestara el “vehículo consular” para entregar el cuerpo a los deudos. En un momento la “Cónsul” le comenta que no puede estar repartiendo a diestra y siniestra, a lo que el “Director de Recursos Humanos” le responde que “no se preocupe, que es dinero de la panadería”. Esta actitud se encuentra en abierta contradicción con el Valor de Economía, la Regla de Integridad #1 y el Criterio Rector #1, todos ellos en conjunción con el Principio de Integridad. Esto se debe a que si bien para resolver una crisis se deben usar los recursos institucionales, esto se debe hacer de una manera racional y justa para obtener los resultados deseados, evitando el derroche y siempre actuando de manera íntegra.

## Análisis

“El Gerente de Recursos Humanos”  
(The Human Resources Manager  
או שונא יבאשמ לע הנוממה לש ותוחילש)

Siguiente



Cabe reflexionar un poco sobre el abismo ético que existe entre los personajes del “Director de Recursos Humanos” del final de la película versus el “Reportero”. Sobre la actitud del “Reportero”, quien convirtió una situación común de una persona que no tenía quien se preocupara por ella, en un escándalo mediático al darle un toque de abandono por parte de la empresa. La acusación de “falta de humanidad” es ambigua y no conlleva una pena legal, sin embargo, el peso social que conlleva esta percepción puede acabar con una empresa. La reflexión de la Falta de Humanidad nos lleva a considerar que la forma en que actuó el reportero consiguió que alguien se hiciera responsable por un cuerpo que posiblemente hubiera terminado en una fosa común. En otras palabras, el “Reportero” aplica la filosofía de “El fin justifica los medios” seguramente preocupado en alcanzar un fin económico al darle a su periódico una noticia que atraiga lectores, y espera conseguir una nota más impactante al relatar las peripecias del “Director de Recursos Humanos” para entregar el cuerpo de “Julia” en tierras extranjeras. Existe la posibilidad que el cuerpo pueda terminar en una fosa común en el país de origen de “Julia”, pero que el viaje del Director por lares lejanos defendiendo el valor de Respeto a los Derechos Humanos, sin convicción en un principio pero convencido cuando comprendió el valor que representaría para el “hijo” de “Julia” el entregarla con su abuela, a la larga le devolvió la humanidad que había perdido tras el escritorio al esgrimir el principio de Integridad, como la amalgama de una ética de convencimiento personal y de calidad humana.

