



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NUCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
SEMINARIO: INTEGRACION Y GERENCIA

ANALISIS DEL LENGUAJE UTILIZADO POR LOS GERENTES DE RECURSOS
HUMANOS, PARA LOGRAR MANTENER UN CLIMA ORGANIZACIONAL
APROPIADO Y UNA ACTITUD POSITIVA DE SUS COLABORADORES

Asesor Académico
Prof. Nehomar Buto

Presentado por
Br. García, Carlos C.I. 15933963

Informe modalidad “Área de Grado,” presentado como requisito parcial para optar al
título de: Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos

Maturín, julio del 2011

ACTA DE APROBACION

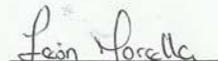


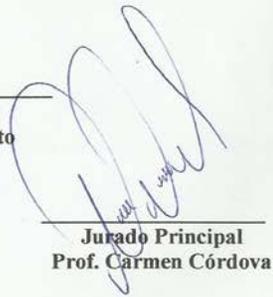
UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NUCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
SEMINARIO: INTEGRACION Y GERENCIA

ANALISIS DEL LENGUAJE UTILIZADO POR LOS GERENTES DE
RECURSOS HUMANOS, PARA LOGRAR MANTENER UN CLIMA
ORGANIZACIONAL APROPIADO Y UNA ACTITUD POSITIVA DE SUS
COLABORADORES.

APROBADO


Tutor Académico
Prof. Nohomar Buto


Jurado Principal
Prof. Morella León


Jurado Principal
Prof. Carmen Córdova

Maturín, Julio del 2012

RESOLUCION

De acuerdo con el artículo 41 del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente “Los Trabajos de Grado son propiedad de la Universidad y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará al Consejo Universitario”

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso en quien confié y tengo fe desde que poseo uso de razón y que me acompaña día a día en cada uno de mis logros.

A mi madre Carmen García por darme la vida.

A mis abuelos Juan García y Carmen Cleotilde que desde el cielo me están ayudando a dar cada uno de mis pasos y quien es el principal responsable de mis valores y el amor a mi familia.

A mi tío Juan Alberto García que desde el cielo me brinda su apoyo, también a mi tía Teresa que es como una madre para mí y quien se encargó de alguna u otra forma en darme moral y todo el amor y ganas de luchar por lo que quiero, aparte de velar por mi cuidado íntegro como persona y apoyarme siempre en mis decisiones.

A mis tíos y tías y a mis hermanos quienes han servido como guía y modelo para mi crecimiento personal y académico.

A Daniela por llegar a mi vida para darme fuerzas y darme lo más bello una beba que viene a este mundo, aumentar mis ganas de seguir adelante para ser un hombre de bien, padre y un gran profesional.

A mis compañeros de estudios y amigos fieles.

A mis profesores amigos y tutores académicos.

A todos Muchísimas Gracias!

GARCIA CARLOS

AGRADECIMIENTO

Primeramente Dios, por permitirnos nacer cuando el así lo dispuso, cuidarnos y permitirnos vivir cada día, con sus altos y bajos, enriqueciendo nuestras vidas con nuevos conocimientos y vivencias.

A mi hermosa Madre Carmen García por estar allí siempre en la mejor disposición de brindarme ayuda y ser el pilar de ese gran apoyo para lograr mis metas.

A mi familia en general que por lo menos me brindaron un grano de arena.

A los profesores que compartieron sus conocimientos hasta los días y que a pesar de todo creen que si es posible lograr las metas que nos proponemos.

A nuestros amigos por su incondicional amistad, sin ellos no hubiésemos ido cuesta arriba este proceso, a todos gracias por compartir con mi persona este maravilloso talento que Dios nos ha dado, gracias.

A todos mis compañeros fieles y a los que aportaron su grano de arena y conocimientos a lo largo de nuestra formación profesional y experiencias en la UDO.

GARCIA CARLOS

INDICE GENERAL

ACTA DE APROBACION	ii
RESOLUCION.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vii
INTRODUCCION	1
PARTE I.....	3
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y DELIMITACION DEL PROBLEMA	3
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	7
1.2.1 Objetivo general	7
1.2.2 Objetivos específicos.....	7
1.3 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION.....	7
PARTE II.....	9
ASPECTOS TEORICOS	9
2.1 BASES TEORICAS.....	9
2.2.1 Cuáles son las Vertientes Esenciales para el Desarrollo de un Buen Lenguaje de un Gerente?	9
PARTE III	17
ASPECTOS METODOLOGICOS.....	17
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	17
3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	17
3.3 TÉCNICAS DE ANÁLISIS Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	18
3.3.1 Revisión Documental	18
3.3.2 Técnica del Fichaje.....	18
3.3.3 Técnica de Análisis de la Información	19
3.3.4 Procedimientos de Análisis	19
PARTE IV.....	20
CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES.....	20
4.1 CONCLUSIONES	20
4.2 RECOMENDACIONES	23
BIBLIOGRAFIA.....	24
HOJAS METADATOS.....	25



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

ANÁLISIS DEL LENGUAJE UTILIZADO POR LOS GERENTES DE RECURSOS HUMANOS, PARA LOGRAR MANTENER UN CLIMA ORGANIZACIONAL APROPIADO Y UNA ACTITUD POSITIVA DE SUS COLABORADORES

Profesor Asesor:

Lcdo. Buto Nehomar
15.933.963

Autor:

García, Carlos A. C.I.

RESUMEN

La investigación realizada estuvo dirigida a analizar el lenguaje de un buen gerente para lograr mantener los vertiginosos cambios en la práctica de la gerencia exitosa. Todas aquellas organizaciones que quieran mantener a su personal con una mentalidad centrada ante los problemas que ocurren en ella, deben aprobar estrategias que permitan manejar sus habilidades y destrezas. Esto genera ánimo, entusiasmo y deseo de participación y cooperación entre empleados. En este sentido se definieron objetivos específicos, analizar el arte de comunicación en el Gerente de Recursos Humanos, estudiar la importancia del lenguaje en las relaciones interpersonales y profesionales. Para cumplir con tal fin se utilizó una metodología enmarcada dentro de los parámetros de la investigación documental con un nivel descriptivo. Las técnicas de recolección de información que se utilizaron fueron la revisión documental, el análisis de la información y técnica del fichaje. Ya que todas se enmarcan en el tipo de investigación documental. La intención es dar a conocer que desarrollar un lenguaje y comportamientos organizacionales es un aspecto relevante para la práctica de la gerencia exitosa.

Indicadores: Lenguaje, Gerentes, Clima Organizacional, Actitud y Emociones.

INTRODUCCION

Este informe describe dentro de cada dimensión del modelo, un tema que pudiese servir de base para explorar y profundizar una investigación conducente a una tesis de grado, desde lo académico y desde la práctica profesional, un patrón de referencia y de consulta para el diseño y despliegue de políticas de RRHH que sustenten los procesos de creatividad e innovación en las organizaciones; ya sean públicas o privadas.

El área de talento humano ha experimentado variedad de cambios y modificaciones en los últimos años. Hoy día el concepto de recursos humanos ha desaparecido debido a la importancia que representa el trabajador para las organizaciones, considerándolo como un ser dotado de habilidades, capacidades, virtudes, acciones emprendedoras y participativas, que generan, un aporte vital para la productividad y el desarrollo de la misma.

Ahora bien, cuando hablamos de Gestión de Talento Humano señalamos que la dirección y la gestión en la organización se basan en el manejo efectivo de las potencialidades que tienen las personas. En otras palabras se parte de la relevancia que se le da al individuo a cómo puede desarrollarse en beneficio de sí mismo y de su entorno.

La Comunicación y el Desarrollo del Personal, actualmente representa para toda organización una herramienta indispensable que va a permitir que ésta logre adaptarse a los acontecimientos que se presenten en el ambiente Interno de la organización y prepararlos para enfrentar los retos presentes y futuros existentes en el medio externo. Una buena aplicación de éste proceso permitirá que el Talento Humano sea cada vez más productivo y competitivo, debido a que estará preparado

para desempeñarse eficazmente en cada una de las actividades que demande su puesto de trabajo.

Entonces, los gerentes cumplen una función primordial en las organizaciones y la mayoría de las veces son los responsables del fracaso o éxito de las empresas, debido a la importancia del tema, surge la necesidad de conocer como es el comportamiento competitivo y el lenguaje de los gerentes, esto con el objeto de conocer su nivel competitivo y de afianzar su liderazgo brindándole a las organizaciones una herramienta útil. Para el cumplimiento eficiente de sus funciones o el desempeño exitoso de sus roles, el gerente necesita desarrollar determinadas habilidades y entre ellas esta su buen comportamiento y buenas maneras.

PARTE I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y DELIMITACION DEL PROBLEMA

En la historia de la civilización, los pueblos se han extendido a través de luchas para formar buenos gerentes, sistemas políticos y alcanzar mejores avances en el progreso de sus perspectivas alcanzando un alto nivel de competitividad en el mundo. No obstante, para lograrlo es esencial que el individuo sea innovador, se adapte a los continuos cambios que exige la actualidad, así como también estén capacitados y motivados para mejorar continuamente no solo institucionalmente, sino también de calidad de vida de las personas.

Entendiéndose que el Lenguaje es el principal instrumento de la comunicación lo cual hace posible el entendimiento mutuo entre las partes y la convivencia dentro y fuera de la organización, a sabienda que siempre existirá los diversos niveles en el uso del lenguaje y este, (gerente o directivo) en un Gestor debe mantener el respeto sincero y efectivo a las creencias y opiniones de las personas ya sea su superior, colegas o subordinados. Todo esto conlleva a una palabra clave llamada Tolerancia, esta en un buen gerente conlleva a entender las actitudes de las personas que no piensan igual que él y así mantener un buen clima organizacional entre los empleados.

En la actualidad no se concibe una genuina civilización de progreso sin el valor de la tolerancia frente a las opiniones ajenas que no coinciden con las nuestras personales, o con el ideario de nuestra iglesia o de partidos políticos, es por ello encontrar en la tolerancia su fundamento en la convicción de que nadie, ni personas

instituciones posee el monopolio exclusivo de la verdad absoluta, por eso las buenas maneras es igual a la amabilidad y respeto.

Barrantes (2010), señala lo siguiente:

La tolerancia consiste en el respeto, la aceptación y el aprecio de la rica diversidad de las culturas de nuestro mundo, de nuestras formas de expresión y medios de ser humanos. La fomentan el conocimiento, actitud de apertura, la comunicación y la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión. La tolerancia consiste en la armonía en la diferencia.

<http://faustinoberaunbarrantes.blogspot.com/2010/08/significado-de-la-tolerancia.html>

En la medida que avanza el siglo XXI, varias tendencias económicas y demográficas están causando un gran impacto en la cultura organizacional. Estas nuevas tendencias y los cambios dinámicos hacen que las organizaciones y sus directivos se debatan en la urgente necesidad de orientarse hacia los nuevos rumbos hechos que tiene una relevancia no solo local sino a nivel mundial. Los países y las regiones colapsan cuando los esquemas de referencia se tornan obsoletos y pierden validez ante las nuevas realidades. Desde la perspectiva más general, la globalización, la apertura económica, la competitividad son fenómenos nuevos a los que se tienen que enfrentar las organizaciones.

En la medida que la competitividad sea un elemento fundamental en el éxito de toda organización, los gerentes o líderes a través de sus estrategias y su implantación de un buen lenguaje y buenas maneras harán más esfuerzos para alcanzar altos niveles de productividad, eficiencia y por supuesto al logro o fracaso de la organización.

Actualmente de las empresas ha sido primordial el estudio del comportamiento humano. Debido a que los recursos humanos son un factor determinante para alcanzar

los logros de la organización, Davis y Newstrom (1999) afirman que el comportamiento organizacional es;

“el estudio y la aplicación de los conocimientos sobre la manera en que las personas actúan en las organizaciones” (p, 5).

Stephen R. Covey señala lo siguiente:

... no importa a cuantas personas usted supervise, hay una sola persona a la cual puede cambiar: a usted mismo. La mejor inversión que puede hacer, entonces, es en mejorarse a si mismo desarrollando los hábitos que le harán una mejor persona y por supuesto un mejor gerente. Si la empresa fuera un barco, el jefe sería el capitán encargado de dirigirla a buen puerto... pero en algunas ocasiones es también el lastre que impide el desarrollo de la organización.

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/efpersieuc h.htm>

El lenguaje es uno de los procesos mentales humanos más complejos, más investigados y más estudiados durante el último siglo, ya que es a través de éste que los seres humanos podemos comunicar, no sólo experiencias o anécdotas, sino los conocimientos y a través de él aprendemos a leer y a escribir, por lo tanto el papel del lenguaje en el desarrollo del ser humano juega un papel fundamental.

El lenguaje, como cualquier proceso mental, se va desarrollando conforme vamos creciendo y madurando, de esta manera no esperamos que un niño pequeño hable igual que un adulto, existen diferencias en cuanto a estructuración de frases, pronunciación de fonemas y abstracción de las palabras. Así, en el lenguaje, como en cualquiera de las áreas de desarrollo, podemos encontrar alteraciones y/o fallas que de ser detectadas por los padres o los maestros inclusive en los mismos líderes de una organización deben ser atendidas inmediatamente.

Hablando se entiende la gente, solemos decir, pero también sabemos que hablando nos confundimos, menoscabando nuestras relaciones interpersonales. No hay nada tan rentable para una empresa y tan beneficioso para la calidad de vida laboral de todos los miembros que la componen, como utilizar un lenguaje transparente y sincero, con la intencionalidad permanente, de mantener y mejorar unas excelentes relaciones interpersonales. La intención es lo que cuenta, se suele decir, y para mí es el requisito más importante para entendernos con claridad y transparencia. Podemos utilizar incorrectamente el lenguaje, pero la intencionalidad de querer comunicarnos de verdad con otra persona, suple esa carencia.

La Dirección de la Empresa, es la responsable de crear una cultura organizacional basada en la confianza y el buen entendimiento de todos los que la componen. Para generar confianza interdepartamental y buenas relaciones humanas en las organizaciones, no hay nada mejor que el ejemplo del equipo directivo, practicando un lenguaje de transparencia gerencial que rápidamente perciben los trabajadores, dando lugar a una disminución de la hipocresía social, en la empresa, que tantas pérdidas ocasiona con la aparición de conflictos interpersonales.

Así, el buen lenguaje y correcta comunicación en el ámbito de la empresa; aparece, crece y se mantiene con la confianza de poder transmitir lo que pensamos y sentimos a nuestros superiores y a nuestros compañeros de trabajo, con la intención de mejorar la organización del trabajo, que redundará en un mayor rendimiento empresarial.

El lenguaje ha sido siempre el reflejo de los valores de la sociedad que lo habla. De igual modo, se ha señalado que la lengua puede ser capaz de condicionar, reforzar, perpetuar y hasta limitar la imaginación, desarrollo sociocultural, la forma de pensar y de sentir. Como sistema dinámico, el lenguaje es susceptible al cambio y necesita evolucionar y adaptarse a las necesidades de los grupos sociales que lo hablan.

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.2.1 Objetivo general

Analizar el lenguaje utilizado por los gerentes de recursos humanos, para lograr mantener un clima organizacional apropiado y una actitud positiva de sus colaboradores.

1.2.2 Objetivos específicos

Para lograr el objetivo general antes mencionado, se desarrollaron los respectivos objetivos específicos:

- Analizar el arte de comunicación en el Gerente de Recursos Humanos.
- Estudiar la importancia del lenguaje en las relaciones interpersonales y profesionales.
- Diferenciar la lógica y sentimientos en el lenguaje del Gerente de Recursos Humanos.

1.3 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION

A mi criterio propio el lenguaje de una persona racional es de vital importancia ya que en el manejamos todo tipo de comunicacion, directa e indirecta, verbal y no verbal, por tanto el empleo de un buen lenguaje tiene que estar muy bien direccionado bajo ciertos caracteres que sobrelleve al trato por excelencia entre las relaciones interpersonales como profesionales. Es tan importante el manejo del lenguaje que a través de ella definimos nuestra personalidad e inclusive la ética del carácter. Casi

todo el mundo intuye que su comportamiento, tanto en el trabajo como en la vida privada, podría mejorar en muchos aspectos, pero pocos saben como conseguirlo.

En el entorno académico el lenguaje cumple un papel sumamente importante, son los profesores o profesionales en educación los que llevan la batuta de promover una buena comunicación verbal, y un buen léxico para tales fines, es por eso que el lenguaje hace de la gente profesionales efectivos. Sin embargo solo mediante el pueden transmitirse variedades de significado con la suficiente precisión como para permitir el funcionamiento de sistemas sociales, económicos y culturales muy complejos.

En el ámbito de la empresa, de la comunicación organizacional, de las relaciones humanas en las corporaciones, son muchos los mensajes que se emiten y se reciben; muchos datos, instrucciones, comentarios, críticas... El ambiente, como las ondas que nos rodean de los teléfonos móviles, se puede contaminar con un lenguaje opaco, hipócrita, de doble entendimiento.

En fin los beneficios que aportara el desarrollo de la investigación consiste en mejorar un buen clima organizacional. Permittedo a las organizaciones brindar mayor comunicación y colaboración al personal que labora o se desempeña dentro de la organización, garantizándole así al Recurso Humano un mayor desempeño de sus labores, lo cual contribuye con el logro de los objetivos planteados.

PARTE II

ASPECTOS TEORICOS

2.1 BASES TEORICAS

2.2.1 Cuáles son las Vertientes Esenciales para el Desarrollo de un Buen Lenguaje de un Gerente?

Hoy día se requiere de gerentes altamente competitivos, buenos estrategas, innovadores, proactivos, participativos, verdaderos Coaching y lo principal el manejo de un buen lenguaje y que sepan manejar adecuadamente su recurso, humano estar altamente integrados con ellos. Cuando se decidió estudiar la carrera de Recursos Humanos, se hizo hecho con la convicción de ser el mejor, de convertirse en un buen gerente, a fin de aportar sus conocimientos, habilidades, destrezas a favor de su profesión. Esperamos que eso este en nosotros (profesionales en RRHH) y logremos aprovechar todas las oportunidades que se nos da para incrementar nuestros conocimientos percepción y visión de la relevancia y el alcance de la ciencia administrativa en la época moderna.

Latroph (2004) al respecto nos recuerda:

.. de que, un buen gerente debe tener la capacidad de estar enterado de todo, de trabajar codo a codo con cualquiera para hacer cosas, saber del negocio y de la empresa, tener una meta clara, mantener la política de puertas abiertas y contagiar a sus subordinados su visión para que éstos adhieran a ella con entusiasmo. Nos agrega además, de que el gerente, además de poseer ciertos conocimientos de la industria o del mercado, debe tener sociabilidad para relacionarse y un buen lenguaje para comunicarse con las personas. Tener un objetivo claro, el cual debe transmitir a sus subordinados, porque él está para dirigir y coordinar a las personas para lograr esa meta. Eso implica saber delegar, trabajar en equipo, escuchar a las personas, y hacerlas participar en la toma de decisiones.

<http://www.gestiopolis.com/canales3/ger/impobuger.htm>

El gerente también debe saber motivar y promover la iniciativa, además de ser un muy buen planificador. Lo cierto que, las personas que conforman la empresa están cobrando cada día más importancia. Y tal como una época fue la era de la informática, hoy estamos en una de recursos humanos que implica generar un ambiente laboral sano para que los individuos puedan desempeñarse de una buena manera., contando con la colaboración de un gerente que sabe interpretar sus necesidades y aportarle esa ayuda básica para su crecimiento.

La base fundamental de un buen gerente es la medida de la eficiencia y la eficacia que éste tenga para lograr las metas de la organización. Es la capacidad que tiene de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización (hacer las cosas bien) y la capacidad para determinar los objetivos apropiados (hacer lo que se debe hacer).

Cabe decir, que ningún grado de eficiencia puede compensar la falta de eficacia, de manera tal que, un gerente ineficaz no puede alcanzar las metas de la organización, la eficacia es la clave del éxito de las organizaciones. Pero el ser gerente no sólo es dirigir actividades, ser gerente también implica ser un buen líder, es saber el proceso de cómo penetrar en esas actividades que realizan los miembros del grupo con el cual se trabaja. El gerente para poder lograr sus objetivos debe saber como usar las diferentes formas del poder para influir en la conducta de sus seguidores, en distintas formas, sin olvidar que es lo que se quiere lograr y hacia dónde va.

Henry, Siso y Mario Sverdlik (1979) expresa que:

El término (gerencia) es difícil de definir: significa cosas diferentes para personas diferentes. Algunos lo identifican con funciones realizadas por empresarios, gerentes o supervisores, otros lo refieren a un grupo particular de personas. Para los trabajadores; gerencia es sinónimo del ejercicio de autoridad sobre sus vidas de trabajo...

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/gerenciayli derazgo.htm>

De acuerdo a lo que expresa este autor, la gerencia es un cargo que ocupa el director de una empresa lo cual tiene dentro de sus múltiples funciones, representar a la sociedad frente a terceros y coordinar todos los recursos a través del proceso de planeamiento, organización dirección y control a fin de lograr objetivos establecidos. De allí que, en muchos casos la gerencia cumple diversas funciones porque la persona que desempeña el rol de gerenciar tiene que desenvolverse como administrador, supervisor, delegador, etc. De allí la dificultad de establecer una definición concreta de ese término.

Jiménez (2002), expresa lo siguiente:

Una comunicación efectiva de doble vía y unas buenas relaciones interpersonales exigen hablar y entender dos idiomas tan diferentes entre sí como el inglés y el español: el lenguaje de la lógica y el de los sentimientos. (pag.33)

Generalmente nos esforzamos mas por entender los contenidos, o sea los datos, la información, los racionamientos de nuestro interlocutor; es el lenguaje de la lógica, de la razón. Pero dejamos fuera el foco de nuestra atención y en la penumbra de la conciencia, los sentimientos, los afectos, las emociones que la otra persona desea comunicarnos o que, al menos, están coloreando sus datos e informaciones. (pag.33)

2.2.1.1 Lenguaje Gerencial

Hablando se entiende la gente, solemos decir, pero también sabemos que hablando nos confundimos, menoscabando nuestras relaciones interpersonales. No

hay nada tan rentable para una empresa y tan beneficioso para la calidad de vida laboral de todos los miembros que la componen, como utilizar un lenguaje transparente y sincero, con la intencionalidad permanente, de mantener y mejorar unas excelentes relaciones interpersonales. La intención es lo que cuenta, se suele decir, y para mí es el requisito más importante para entendernos con claridad y transparencia. Podemos utilizar incorrectamente el lenguaje, pero la intencionalidad de querer comunicarnos de verdad con otra persona, suple esa carencia. López J. (2010), expresa:

El concepto de lenguaje puede ser entendido como un recurso que hace posible la comunicación. En el caso de los seres humanos, esta herramienta se encuentra extremadamente desarrollada y es mucho más avanzada que en otras especies animales, ya que se trata de un proceso de raíces fisiológicas y psíquicas. El lenguaje, como sabrán muchos de ustedes, le brinda la posibilidad al hombre de seleccionar, citar, coordinar y combinar conceptos de diversa complejidad.

Este actor expresa, así, la buena y correcta comunicación en el ámbito de la empresa; aparece, crece y se mantiene con la confianza de poder transmitir lo que pensamos y sentimos a nuestros superiores y a nuestros compañeros de trabajo, con la intención de mejorar la organización del trabajo, que redundará en un mayor rendimiento empresarial.

2.2.1.2 Clima Organizacional

Uno de los temas que más interés viene suscitando entre los estudiosos de la empresa moderna es el referido al clima organizacional. Y curiosamente uno de los aspectos que más tiende a obviarse al tratar este asunto es el que tiene que ver con su definición. Aunque no lo parezca, este ángulo del asunto resulta de capital importancia pues a partir de cómo se le conciba se le podrá explicar y hasta intentar acciones para su modificación o cambio para mejor. El clima organizacional apunta al acontecer en una entidad, departamento o compañía claramente discernible. En

segundo lugar, dicha organización realiza actividades varias y genera informaciones diversas que pueden ser útiles para sacar conclusiones acerca de su clima. En consecuencia, el clima puede descomponerse en características estructurales, dimensiones de la organización, estilos de liderazgo, etc.

2.2.1.3 Actitud Positiva

La actitud de las personas forma parte del mundo interno de los sujetos. El mundo externo es un fiel reflejo de lo que sucede en nuestro mundo interno, por lo tanto, si queremos modificar el mundo externo antes debemos modificar el mundo interno. Por este motivo, las actitudes de las personas tienen mucho de aspectos internos y es por ello que las colocamos en la base de la pirámide del capital humano.

Las actitudes son soft, es decir blandas, intocables e intangibles, pero no dejan de ser imperceptibles, de lo contrario no tendrían importancia. No podemos tocar la proactividad de un empleado, pero si constantemente toma la iniciativa percibimos que es proactivo. Las ganas de un gerente de Recursos Humanos por transmitir a sus subordinados todo el conocimiento posible, el deseo ardiente de un empleado de depósito por aprender nuevas habilidades permanentemente y la predisposición de los empleados de atención al público por atender bien a los clientes son actitudes que marcan la diferencia. Belly P. (2003).

<http://www.gestiopolis.com/canales7/eco/Capital/22-el-lider-y-la-actitud-del-lider.htm>

La relación que tenga el capital humano con respecto al mercado es una forma de mantenerlo elevado. Mientras más estrecha sea la relación, menor distancia habrá. Hoy día las empresas le están dando un significativo valor a la relación de los empleados con el mercado, se ve manifiesto con las reorganizaciones empresariales donde se ha producido un giro en la pirámide jerárquica dándole importancia a la gente que está en contacto con el cliente quien es en verdad el jefe.

2.2.1.4 Inteligencia Emocional y el Comportamiento Humano en el Logro de la Calidad Total

Es importante las emociones en el comportamiento, haciendo énfasis en el comportamiento en la organización, y tomando como referencia a la inteligencia emocional la cual juega en nuestra actualidad un papel sin duda trascendental, ya que es visto que hoy por hoy el factor humano destaca dentro de todos los factores que integran una organización o empresa.

El estudio de las emociones del trabajador, de resaltar el sentido empático del mismo y de promover su aprendizaje en todos los sentidos, que lo motiven y que lo enfoquen a la productividad, es importante también resaltar que la calidad total para la empresa depende en gran medida de la calidad en el sentido humano que tenga su personal. La emocionalidad en si es poco resaltada, entonces, la idea central es llevar al lector sobre la importancia de la misma.

Las emociones están en todo momento girando en nosotros, sentimos y nos motivamos (del latín motus, movido o en movimiento) en todo momento. Resalta entonces que es un comportamiento que acompaña nuestras acciones y que en base a estas obtenemos experiencias, aprendizajes, etc., es decir obtenemos resultados. Se entiende entonces que esto forma parte también del comportamiento humano en la organización y que en base a la integración de esta se definirá el logro de lo que busca toda organización: La Calidad total. Engonces la idea es aprender a utilizar nuestra emoción para encaminarnos a la calidad, de ahí la idea de especificar el término de Inteligencia Emocional, su integración con el trabajador (que conlleva al comportamiento humano y al desarrollo organizacional).

2.2.1.5 En qué consiste la Inteligencia Emocional?

La inteligencia emocional es una descripción de las funciones cerebrales y mentales que tienen que ver con las emociones, es un llamado a descubrir y explorar; en palabras sencillas es la mente emocional, esa que desde la aparición del hombre ha sido descrita con imágenes, poesías y filosofías. Explica cómo en respuesta a los estímulos cotidianos o auto estímulos psíquicos (ideas, recuerdos, emociones) se activa un conjunto de partes, sistemas y conexiones entre el área emocional o sistema límbico y áreas cerebrales indispensables para la atención, percepción, memoria, lógica, en fin un paquete psíquico denominado mente emocional, determinante para entender expresiones humanas como personalidad, carácter, temperamento, conductas, decisiones e ideas.

2.2.1.6 ¿Cómo se Expresa la Inteligencia Emocional en el Comportamiento en la Organización?

Daniel Goleman realiza una profunda investigación acerca del concepto de inteligencia emocional aplicado al trabajo y demuestra que quienes alcanzan altos niveles dentro de las organizaciones poseen un gran control de sus emociones, están motivadas y son generadoras de entusiasmo. Saben trabajar en equipo, tienen iniciativa y logran influir en los estados de ánimo de sus compañeros.

Goleman aborda tres grandes temas que se relacionan con el trabajo: las capacidades emocionales individuales, las habilidades para trabajar en equipo y la nueva empresa organizada con inteligencia emocional. Demuestra la importancia de adaptarse a las nuevas condiciones en las empresas modernas, la necesidad del autocontrol en situaciones de estrés y la importancia de ser honesto, integro, responsable. Los gerentes más eficaces son emocionalmente inteligentes debido a su claridad de objetivos, el manejo del lenguaje con sus compañeros de trabajo, su

confianza en sí mismos, su poder de influir positivamente y de leer los sentimientos ajenos.

La inteligencia emocional esta pues en toda la organización, desde los cargos iniciales hasta los más altos, el factor clave no es el cociente intelectual, los títulos o diplomas académicos, sino la inteligencia emocional. Aptitudes como el autoconocimiento, la seguridad en uno mismo, y el autocontrol, el compromiso, la integridad y la habilidad de comunicarse con eficacia.

PARTE III

ASPECTOS METODOLOGICOS

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación de este trabajo es documental, porque determina el estudio de la problemática a través de la comprensión e interpelación de fuentes informativas. Tales como: Informe de investigación, libros, monografías y otros materiales informativos. Por su parte Ramírez y otros (1987) señalan:

...una variante de la investigación científica, cuyo objetivo fundamental es el análisis de diferentes fenómenos (de orden histórico, psicológico, etc.) de la realidad a través de la indagación exhaustiva, sistémica y rigurosa, utilizando técnicas muy precisas de la documentación existente, que directa o indirectamente aporte la información atinente al fenómeno que estudiamos. (P. 64).

Este autor refleja claramente que la investigación documental, es aquella basada en la recopilación de información mediante libros, revistas, folletos, entre otros. Es decir, la retroalimentación de información mediante técnicas de indagación existentes, que permitan el progreso de la investigación

3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación tiene un nivel descriptivo. Es de nivel descriptivo porque se hace un diagnóstico de la situación, mediante una relación directa con el objeto en estudio. Ander (1994) expresa:

“Un nivel descriptivo consiste fundamentalmente en describir una situación mediante el estudio del mismo en una circunstancia temporal y especialmente detallada” (P. 40).

Lo expuesto anteriormente permite deducir que este tipo de investigación, puntualiza con exactitud las características de los hechos que son relevantes para conocer los mecanismos que influyen de manera notable en el problema.

3.3 TÉCNICAS DE ANÁLISIS Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para obtener información acerca del tema de estudio, se utilizaron un conjunto de técnicas de investigación que se les presenta a continuación.

3.3.1 Revisión Documental

Hurtado (2.000) la define de la siguiente manera;

“una técnica en la cual se recurre a información escrita, ya sea bajo la forma de datos que pueden haber sido producto de mediciones hechas por otros, o como texto que en si mismo constituyen los eventos de estudio”. (p.427).

Según lo expuesto por este autor, esta es una técnica que se basa en la recopilación de información descrita previamente por otros autores, permitiéndoles a otros investigadores a través de la recopilación de la misma la obtención de respuestas que permitan facilitar el tema a estudiar.

3.3.2 Técnica del Fichaje

Para el desarrollo de esta investigación se empleo el método de arqueología de fuentes secundarias mediante la técnica del fichaje para la recolección de información de diferentes fuentes bibliográficas. El uso de esta técnica consiste **en recopilar**, registrar y clasificar de manera escrita y ordenada la información necesaria relacionada con el tema de investigación. Para ellos es necesario utilizar las fichas, que son pedazos rectangulares de cartulina o papel, de diferentes tamaños donde se anotan los datos obtenidos de las distintas fuentes de información.

Desde este punto de vista Acevedo, R. (1999) define la técnica del fichaje de la siguiente manera:

“Conjunto de procedimientos metodológicos para recoger de manera organizada los datos necesarios para el tema de investigación seleccionada” (p. 125).

Esta herramienta permite mantener en orden y estricta clasificación cada una de las ideas adquiridas, permitiendo realizar la investigación de manera aun más rápida y oportuna.

3.3.3 Técnica de Análisis de la Información

Hurtado (2.000) establece lo siguiente, en relación a esta técnica:

El análisis constituye un proceso que involucra la clasificación, el procesamiento y la interpretación de la información obtenida durante la recolección de datos. La finalidad del análisis es llegar a conclusiones específicas en relación al evento de estudio, y de dar respuesta a la pregunta de investigación... (p.505).

Según este autor, esta es una técnica en el cual intervienen los conocimientos propios del investigador, debido a que consiste en la manipulación e interpretación de la información recaudada en libros, folletos, periódicos, entre otros. Esto con el fin de responder las preguntas planteadas, y llegar a las conclusiones y recomendaciones de ser necesario.

3.3.4 Procedimientos de Análisis

Luego de hacer el análisis parcial de toda la información y un análisis final teórico – reflexivo, de las fuentes consultadas a través de la revisión bibliográfica o documental, los resultados fueron plasmados en un cuerpo de conclusiones y recomendaciones, que fueron dados a conocer a través de una presentación de carácter pública con la utilización de recursos tecnológicos.

PARTE IV

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

Hoy se considera muy seriamente, el que se tenga un gerente que sea proactivo, es decir, que logre anticiparse a lo que va a suceder, y que estimule el cambio, que cuente con una visión más estratégica del negocio, y que sea capaz de conformar e integrar equipos ¿Por qué de ello?. Justamente se dice que se atribuye este cambio a la creciente integración de nuestra sociedad y economía al mundo. Las organizaciones empezaron a ser cada vez más planas y necesitaron ser más eficientes dada la competencia, lo que ha implicado que los líderes y las organizaciones tengan que contar con nuevas habilidades que antiguamente no eran tan necesarias. En el presente, se busca contar con un gerente que equilibre tanto su vida personal como su vida laboral, porque a la larga, éstos resultan más exitosos.

Lo cierto que se nos dice que un buen gerente debe reunir las siguientes cualidades:

1. Aquel que ha tenido experiencia en el saber obedecer, porque de esta forma sabrá mandar y ejercer la autoridad.
2. El que tiene la capacidad de acercarse a sus subordinados en busca de una idea u opinión.
3. El que es auténtico y no copia poses ni modelos ajenos y que acepta su propia historia.
4. Que es recto y que tiene y que ser considerado capaz de mantener un buen clima organizacional basándose en su lenguaje para con sus colegas, jefes y subordinados.

5. Que tiene una relación sana con su familia y amigos, porque ello repercute en el ambiente laboral.
6. Que cuenta con una capacidad de análisis universal, capaz de presentar varias alternativas para solucionar un problema.
7. Que tiene imaginación y fomenta la creatividad, (porque hoy los gerentes son muy matemáticos y lógicos) y de esta forma motiva a sus subordinados a innovar y mejorar en forma continua.
8. Se enfatiza en que debe ser aterrizado, en el sentido de delimitar lo ideal de lo factible al trabajar sobre la base de prioridades, separando lo importante de lo urgente.
9. Que debe saber delegar otorgando autonomía, lo que permitirá generar capacidades de respuesta en la empresa.
10. Debe ser capaz de desarrollar una visión de futuro, que implica trabajar con un sentido de largo plazo y mantener el liderazgo basado en principios.

La gerencia venezolana debe identificarse más con su rol ante el objetivo de garantizar un buen clima organizacional y agrega, que la Tendencia gerencial venezolana ya debe mostrar un enfoque hacia los nuevos paradigmas empresariales como lo son el conocimiento y el capital intelectual, paradigmas que significa un cambio en el concepto de gestión. Dado que las organizaciones del futuro se caracterizan por su complejidad creciente y por adquirir cada vez más una envergadura multicultural y global, los gerentes deben convertir las mismas en organizaciones inteligentes, que continuamente aprenden, evolucionan, mejoran, y esto se logra a través de una gerencia exitosa basadas en los nuevos conceptos empresariales. Por tanto, el gerente venezolano del siglo XXI, debe ser un gerente exitoso de alto desempeño, el cual debe cumplir múltiples roles en su empresa y saber balancearlos según las necesidades del momento. Es decir, debe ser administrador

“que impulse a hacer las cosas correctamente”, gerente “hace lo correcto” y líder “modelo de comportamiento”.

El reto para el gerente venezolano es liderar la organización basada en el conocimiento y capital intelectual, lo cual exige, entre otros aspectos: penetrar el conocimiento por toda la organización, cambiar la forma como los individuos asumen el trabajo y modificar la cultura hacia una cultura de conocimiento. En consecuencia, el desarrollo y formación gerencial debe ser un proceso planeado que involucre la identificación y el crecimiento de las expectativas del gerente y de la organización. En este sentido, la formación de la gerencia debe estar dirigida a la obtención de conocimientos específicos que lo preparen para identificar las situaciones y hacer uso de las estrategias gerenciales adecuadas.

4.2 RECOMENDACIONES

- Establecer estrategias, que utilizadas en la organización contribuyan a una fórmula para la gerencia exitosa, involucrando directamente al personal, quienes deben estar comprometidos con las posibles modificaciones o cambios de los procesos y procedimientos de la gestión gerencial y organizacional.
- “Analizar nuestros juicios, sintonizar con nuestros sentidos, conectar con nuestros sentimientos, saber cuáles son nuestras intenciones y finalmente prestar atención a nuestros actos”.
- “Conocer mi valor y mi misión (de la organización), saber cuál es mi labor dentro de mi organización y detenerme de vez en cuando a ver cómo hago lo que me toca hacer”.
- A mejor vocabulario, más fácil comunicarse. A mejor lenguaje, mas comunicación, mejor receptividad y mejores resultados.
- Ser curioso, prestar atención, ser más cercanos de lo que la gente es, interesarse por los demás (jefes, colegas, subordinados), por el bien de la gente.
- Ponerse en el lugar del otro, de considerar a las personas y las situaciones desde el punto de vista de la otra persona; de ser capaz- como lo dice el proverbio chino- de “*caminar cinco kilómetros con los zapatos del otro*”.

BIBLIOGRAFIA

- Acevedo, R. (1999). Estrategias de Gestión. Barcelona. Editorial Mc Graw Hill.
- Ander (1994). Historia del Trabajo Social. México. Editorial Spasa.
- Diccionario Enciclopédico Larousse. (2004). 1º Edición. Ediciones Larousse. México
- Etna De Marchena de Fagre (2007). Gerencie el Protocolo con Inteligencia Emocional. Ediciones “Z”, C.A. Caracas Venezuela.
- Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence. New York: Bantam Books.
- Hurtado de Barrera, J. (2000). Metodología de la Investigación. Ediciones Panapo.
- Ramírez, T.; Bravo, L. y Méndez, P. (1987). La Investigación Documental y Bibliográfica. Recomendaciones para la Práctica Estudiantil. Caracas: Panapo.
- Vanegas, C. (2004). La importancia de ser un buen gerente.
[Documento en línea].
Disponible: <http://www.Gestiopolis.com> [consulta: 2 junio, 2012]
- Vázquez, M. (2007). Calidad y gestión de calidad.
[Documento en línea].
Disponible: <http://www.Gestiopolis.com> [consulta: 6 julio, 2012]
- Barrantes, F. (2010). Significado de la tolerancia.
[Documento en línea].
Disponible: <http://faustinoberaunbarrantes.blogspot.com/2010/08/significado-de-la-tolerancia.html>
- Jiménez, A. (2002). Triunfar en el Arte de Comunicarse. México. Editorial Alfaomega.

HOJAS METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

Título	ANALISIS DEL LENGUAJE UTILIZADO POR LOS GERENTES DE RECURSOS HUMANOS, PARA LOGRAR MANTENER UN CLIMA ORGANIZACIONAL APROPIADO Y UNA ACTITUD POSITIVA DE SUS COLABORADORES.
Subtitulo	

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
García Carlos A.	CVLAC	C.I. 15.933.963
	e-mail	garciaalexanderc@hotmail.com
	e-mail	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

Palabras o frases claves:

Lenguaje
Gerentes
Clima Organizacional

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y Administrativas	Gerencia de Recursos Humanos

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

Resumen (Abstract):

La investigación realizada estuvo dirigida a analizar el lenguaje de un buen gerente para lograr mantener los vertiginosos cambios en la práctica de la gerencia exitosa. Todas aquellas organizaciones que quieran mantener a su personal con una mentalidad centrada ante los problemas que ocurren en ella, deben aprobar estrategias que permitan manejar sus habilidades y destrezas. Esto genera ánimo, entusiasmo y deseo de participación y cooperación entre empleados. En este sentido se definieron objetivos específicos, analizar el arte de comunicación en el Gerente de Recursos Humanos, estudiar la importancia del lenguaje en las relaciones interpersonales y profesionales. Para cumplir con tal fin se utilizó una metodología enmarcada dentro de los parámetros de la investigación documental con un nivel descriptivo. Las técnicas de recolección de información que se utilizaron fueron la revisión documental, el análisis de la información y técnica del fichaje. Ya que todas se enmarcan en el tipo de investigación documental. La intención es dar a conocer que desarrollar un lenguaje y comportamientos organizacionales es un aspecto relevante para la práctica de la gerencia exitosa.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

Contribuidores:

Lcdo. Buto Nehomar	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. 15.044.277
	e-mail	instructornehomar@hotmail.com
	e-mail	
Lcdo. Córdoba Carmen	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. 10.516.528
	e-mail	cordovacm@hotmail.com
	e-mail	
Ing. Leon Morella	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. 13.552.525
	e-mail	informaticaudogrh@gmail.com
	e-mail	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2012	08	01

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

Lenguaje: spa

Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo
CAG.DOCX

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: A B C D E F G H I J K L
M N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2
3 4 5 6 7 8 9 _ - .

Alcance:

Espacial: _____ (opcional)

Temporal: _____ (opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarium en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc

Nivel Asociado con el trabajo: **Licenciatura**

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente Núcleo de Monagas

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CU Nº 0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda "SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC Nº 696/2009".

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CUNVELO
Secretario



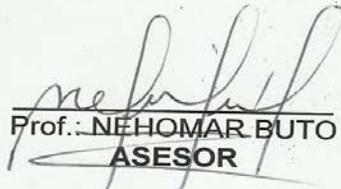
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Telemática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/manuja

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 6/6
Derechos:

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicado CU-034-2009): “Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización.”


GARCIA CARLOS A.
C.I.: 15.933.963
AUTOR


Prof.: NEHOMAR BUTO
ASESOR