



ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA EL LOGRO DE UNA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA EDUCACIÓN

Autora: María Eugenia Savasta (UNEFA)
Caracas, Venezuela
savastam@yahoo.es

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se planteó como objetivo general el diseñar estrategias gerenciales para el logro de una comunicación asertiva aplicable a cualquier institución educativa, adquiriendo relevancia, debido a que se podrá promover el bienestar entre todos los que laboran en ellas, al lograr unas buenas y efectivas relaciones humanas, lo que consecuentemente, harán efectivos los procesos pedagógicos, administrativos y operativos; además, encauzará su gestión al alcanzar la competitividad de su gerencia y de la educación que imparte en general. En tal sentido, se le dio fundamento con las teorías de Fuenmayor, Suárez, Kraftchenko, Bennett, Rojas y Pons, entre otros. La metodología de investigación utilizada fue documental, apoyada en la Hermenéutica Dialéctica por encontrarse el estudio ubicado dentro de las ciencias humanas, tomándose como base para su inicio, una investigación exploratoria realizada con antelación a la presente, para lo que se utilizaron las técnicas e instrumentos propios de este tipo de investigación tales como: observación documental, presentación resumida de textos, resumen analítico y análisis crítico. Una vez procesada la información, se llegó entre las conclusiones más relevantes, que quienes laboran en dichas instituciones en general, no expresan sus pensamientos y menos sus sentimientos; simplemente, se limitan a dar cumplimiento a su horario y a ocupar su lugar de trabajo, por lo que se recomienda incrementar unas relaciones más íntimas y significativas, representando con ello una mejor adaptación social y poner en práctica las estrategias sugeridas.

Palabras Clave: Estrategias Gerenciales y Comunicación Asertiva

Fecha de Recepción: 29-06-2011

Aceptación: 05-07-2011



MANAGERIAL STRATEGIES FOR THE ACHIEVEMENT OF AN ASSERTIVE COMMUNICATION IN THE EDUCATION

ABSTRACT

Presently investigation work thought about as general objective designing managerial strategies for the achievement from an applicable assertive communication to any educational institution, acquiring relevance the same one, because one will be able to promote the well-being among all those that work in them, when achieving some good and effective human relationships, that that consequently, they will make effective the pedagogic, administrative and operative processes; also, it will channel their administration when reaching the competitiveness of their management and of the education that imparts in general. In such a sense, he/she was given foundation with the theories of Fuenmayor, Suárez, Kraftchenko, Bennett, Red and Pons, among others. The methodology of used investigation was documental, supported in the Dialectical Hermeneutics to be the study located inside the human sciences, taking like base for its beginning, an exploratory investigation carried out in advance to the present, for what the techniques and instruments characteristic of this such investigation type were used as: documental observation, summarized presentation of texts, they summarize analytic and analysis criticizes. Once processed the information, you arrived among the most outstanding conclusions that who work in this institutions in general, they don't express their thoughts and less, their feelings; simply, they are limited to give execution to their schedule and to occupy their work place, for what is recommended to increase some more intimate and more significant relationships, representing with it, a better social adaptation and to put into practice the suggested strategies.

Key words: Managerial strategies and Assertive Communication.

Date Received: 29-06-2011

Acceptance: 05-07-2011

INTRODUCCIÓN

Actualmente y desde tiempos vetustos, la comunicación ha sido importante debido a que mediante ésta, es posible transmitir las experiencias de una generación a otra para que logren ser asimiladas y continuadas, a tal punto, que sin esta posibilidad, el avance de la ciencia y la tecnología, no hubiera sido posible. Es así, como tampoco es dable el desarrollo humano de manera individual si se permanece mental, social o físicamente aislados; además, es indispensable para la coordinación de esfuerzos a fin de alcanzar los objetivos perseguidos por una organización.

Se tiene pues, que la relación entre las personas se establece primeramente, por medio de la comunicación; de allí, que se considere una vía fundamental a partir de la cual se consigue desarrollar un trabajo en equipo y crear un código de valores en conjunto, entre otros. Igualmente, la comunicación brinda la oportunidad de solicitar apoyo de ser necesario y resolver conflictos, ya que la comunicación como tal, permite dar entendimiento entre los seres humanos de lo que se quiere, se piensa y se siente.

Ahora bien, para que realmente se logre los resultados deseados, que van más allá de un emisor, un canal y un receptor, la comunicación ha de ser asertiva, entendiendo esto, como una habilidad personal que permite a la persona expresar sus sentimientos, pensamientos, opiniones y deseos de una forma adecuada, defendiéndolos, sin negar ni transgredir los de los demás, es decir, sin necesidad de ser agresivo ni tampoco pasivo.

Es así, como el hecho de ser asertivo, permite al individuo auto controlarse y que se exprese franca y honestamente, sin sentimientos de ansiedad y culpabilidad, facilitando de esta manera, la integración y la comunicación. De esta manera, la persona se muestra abierta a la negociación, al diálogo y al compromiso; siendo ésta una habilidad y como tal, susceptible tanto de



aprendizaje como de mejora, en cualquier momento va a facilitar el desarrollo y fomento de las relaciones interpersonales positivas, con una actitud de respeto y tolerancia hacia otras personas, aceptando las diferencias entre unos y otros, como también, aprendiendo a comportarse de forma constructiva y solidaria, aportando cosas propias y valorando las aportaciones de los demás.

Se tiene entonces, que en esa búsqueda de dar solución a las diferencias o conflictos surgidos en cualquier institución u organización, se requiere de la implementación de estrategias gerenciales para estimular una comunicación asertiva y consecuentemente, se logren expresar las propias necesidades y deseos, como también, responder al malestar de otros, evitando las críticas y manejando adecuadamente el enojo. De allí, que en este estudio se pretenda diseñar estrategias gerenciales para el logro de la comunicación asertiva aplicables a cualquier institución educativa, para lo cual, se tomó en consideración los criterios de autores de la calidad de Satir, Cibanal, Fuenmayor, Bennelt, Rojas y Pons, entre otros.

Seguidamente, se seleccionó la Metodología de Investigación documental, apoyada en la hermenéutica-dialéctica, para los cual se tomó como base de estudio, una investigación exploratoria realizada con antelación en la Universidad Centro-Occidental Lisandro Alvarado de Barquisimeto-Edo Lara (Venezuela) seleccionada para los fines de la presente.

Desarrollo del Trabajo

Para el ser humano, es fundamental disfrutar de unas relaciones humanas armónicas, pues brindan entre otras cosas, satisfacción y confianza; de hecho, cuando no se dan de esta manera, traen consigo en la mayoría de los casos, conflictos y dificultad entre los pares, la familias y hasta con los compañeros de trabajo. En este sentido, afirma Escobar (1999) "Las relaciones humanas

representan un gran valor para nuestra sociedad en general, ya que es el estudio de la naturaleza humana" (p. 34).

Dentro de esta idea, la gerencia en cualquier organización, es responsable de fomentar unas adecuadas y certeras relaciones entre sus trabajadores para tener un buen clima organizacional y prevalezcan las metas en común en pro y beneficio de la empresa; como también, el que los equipos se conformen manteniendo una visión compartida y conserven un alto desempeño. Es así, como la comunicación viene a ser en estos procesos, el factor fundamental para que se transmitan y se reciban diversos datos, ideas y actitudes que constituyen la base para el entendimiento o acuerdo común.

De igual forma cabe resaltar, que todo asunto organizacional, se rige por una visión, la cual se desarrolla mediante la comunicación; por lo tanto, estos aspectos son determinantes en la gerencia y el futuro de la organización. Consecuentemente, la comprensión de la percepción es particularmente clave para el ejercicio de la información gerencial e institucional, pues integra una comunidad de visiones y pensamientos en torno a una meta en particular. Al respecto, señala Bennett (1999):

Una buena visión mal comunicada no tiene sentido o también una visión deficiente puede ser mejorada y potenciada con una excelente comunicación. La potencia de la visión está en los efectos de su comunicación, una de las razones principales de la comunicación es desarrollar la visión común (p. 89).

En este contexto, un gerente centra el interés en la alianza de los grupos sobre la esperanza de una visión, apelando a los incentivos para mantener a la gente activa en el camino del futuro visionado y en la orientación hacia el mañana con la idea de permanecer como ente fundamental de la organización. El gerente informa por tanto, una visión de promesa y futuro, logrando que los empleados se identifiquen con ella trabajando día a día.



En este contexto, Rodríguez (2000) explica, que la comunicación es la integración de actividades en una situación de trabajo, educativa y profesional, de manera que el individuo en su desempeño, se motive en forma productiva, que coopere con satisfacciones psicológicas, sociales y pedagógicas, como lo es de manera específica, en el caso de las instituciones educativas. Es preciso entonces, recordar que cada persona es diferente y que esos contrastes son el producto de diversas culturas y ambientes familiares, habilidades, gustos, actitudes, derivadas en algunos momentos, por la edad, el sexo, la apariencia física, la educación, la religión y la política, entre otros.

Es así, como la falta de habilidad para comunicarse entre sí, afecta las relaciones humanas; en cambio, la buena comunicación hace cada vez más eficiente la gerencia de cualquier organización, pues la armoniosa marcha de los grupos está en función de la información que posean. Por tal razón, la comunicación se convierte en un factor elemental para cualquier grupo social y en consecuencia, se han de aplicar estrategias adecuadas para ejecutar la misma, no debiendo por tanto, limitarse a emitir y recibir información. En referencia, Bennett (1999). Señala que “La información que corresponde dar como emisores, ha de ser precisa, clara, explicativa y directa, si se acatan todas las pautas de comunicación, ésta será asertiva; de lo contrario, la comunicación entre las personas se perderá” (p. 95).

Atendiendo las consideraciones anteriores, Rojas (2000) realizó un estudio exploratorio sobre el clima laboral en la Universidad Centro-Occidental Lisandro Alvarado de Barquisimeto - Edo Lara (Venezuela) ubicada en el comienzo de la Avenida Lara; dentro de sus conclusiones resaltó que los directivos y coordinadores requerían estrategias gerenciales con el objeto de facilitar una comunicación asertiva fundamental para transmitir la información que cada departamento o empleado necesita. Señaló, además, que esta situación ha traído

como consecuencias, el que los intereses personales y las percepciones estén presentes, lo que hace imposible que los receptores consigan información objetiva. Es decir, existe manipulación de la información del emisor para que sea vista más favorablemente por el receptor, y la estructura vertical de la organización posibilita aún más la filtración.

Igualmente determinó, que los receptores ven y escuchan en forma selectiva, basados en sus necesidades, motivaciones, experiencia y antecedentes, lo que ha limitado que se perciba la realidad y en su lugar, se interprete según el parecer de cada cual. Por último, dicho investigador señaló, que la edad, la educación y los antecedentes culturales son variables, de manera que influyen en el lenguaje que una persona utiliza, pues las palabras significan diferentes cosas para distintos individuos, lo que ha creado dificultades en la comunicación.

Una vez analizada tal situación, se puede decir, que de no solventarse ésta, cada vez se irá agravando más, poniéndose tensa y dificultándose el buen entendimiento entre los compañeros de trabajo, debido a que, cuando el receptor se siente amenazado, tiende a reaccionar en forma que reduce su habilidad para lograr entendimiento mutuo, respondiendo de una manera que retarda la comunicación asertiva.

Ahora bien, con base en lo aquí planteado, surge la inquietud en darle continuidad al estudio iniciado por Rojas (op.cit), considerando que justamente los trabajos exploratorios, tal y como lo explica Muños (2002), dejan el camino abierto para nuevas investigaciones y en tal sentido, dándole fuerza a este criterio, en el presente trabajo se pretende diseñar unas estrategias gerenciales que coadyuven al logro de una comunicación asertiva en la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, para lo cual se tomará como base, los datos históricos aportados por Rojas (op.cit), procediendo entonces y de manera seguida, la elaboración de las mismas.



Vale resaltar, que en el contexto descrito, se focaliza la ausencia de una comunicación asertiva que redunde en el mejoramiento de las relaciones laborales desde el ámbito gerencial, en función del logro de la misión, visión y práctica de valores, entre otros, de la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado; de allí, la necesidad de diseñar pues, algunas estrategias que secunden como se mencionó con anterioridad, una comunicación asertiva aplicables a cualquier institución educativa.

Análisis

El gerente educativo por medio de la comunicación asertiva puede ser “capaz de generar actividades cualitativas y cuantitativas relevantes para la eficiencia de los procesos pedagógicos, administrativos y de funcionamiento; posibilitando a los docentes mejorar la calidad de su acción individual, y por supuesto el rendimiento académico de los discentes, tal y como lo explica López (1996), considerando, que el gerente educativo es el actor encargado de desencadenar los procesos tendientes al éxito de la educación impartida en su institución.

En este sentido, cabe considerar lo planteado por Obin (1998), al señalar que el principio de legitimidad del hombre de poder, es el placer que siente cuando gerencia; por ello, sólo encuentra legitimidad en sí mismo, en sus aspiraciones personales de dirección. Vale resaltar, que esta característica se circunscribe, en papeles profesionales como los de líder, animador, comunicador y otros.

De acuerdo a este comentario, el gerente también debe ser un comunicador por excelencia, por lo que requiere abordar estrategias que le faciliten una comunicación asertiva para lograr, según Rodríguez (2002), una comunicación multidireccional y eficiente en todos los niveles; igualmente, mantener unas relaciones humanas óptimas para dar cumplimiento de forma exitosa, el proceso

educativo.

En este orden de ideas, también ha de suministrar orientaciones pedagógicas y técnicas a su personal docente; coordinar el trabajo en equipo, facilitando la interacción entre el personal e intercambio de ideas; supervisar los distintos procesos educativos en función de orientar al personal en sus actividades y servirle de apoyo profesional.

Finalmente, esta investigación reviste relevancia y significación porque, a través de sus hallazgos y el diseño de estrategias gerenciales, las Instituciones Educativas que deseen ponerlas en práctica, representarán una herramienta a la gerencia para promover una comunicación asertiva para el bienestar de las relaciones humanas y consecuentemente, lograr la eficiencia en los procesos pedagógicos, administrativos y de funcionamiento; además, encauzará su gestión comunicacional a fin de alcanzar la competitividad de su gerencia y de la educación en general.

Es importante tener en cuenta, que el objetivo no es conseguir siempre lo que se quiere, sino aumentar la probabilidad de lograr los objetivos sin pasar por encima de los derechos de los demás. Además, de la satisfacción propia de sentirse bien consigo mismo por haber sido capaz de expresar la opinión y los sentimientos, ya que como se ha explicado, la asertividad es una habilidad y como tal, susceptible de aprendizaje y de mejora, facilitando el desarrollo y fomento de las relaciones interpersonales positivas, con un actitud de respeto y tolerancia hacia otras personas, aceptando las diferencias entre unos y otros, aprendiendo además, a comportarse de forma constructiva y solidaria, aportando cosas propias y valorando las aportaciones de los demás.

Vale resaltar, que aprender a comportarse de forma asertiva, no es sólo aprender a expresar las emociones, afectos, sentimientos y opiniones propias, sino que también una persona asertiva es aquella que tiene una buena opinión de



si misma y se siente segura de sus posibilidades. Esta confianza en las propias capacidades, hace que sea capaz de mantener una relación clara y franca con los demás y, al mismo tiempo, le permite aceptar los propios errores y actuar con firmeza pero sin agresividad ni prepotencia.

En cuanto a los circuitos de comunicación negativa, el malestar que siente uno, hace que se comunique de una forma que provoca malestar en el otro, quien responde con otra comunicación negativa que agrava el malestar del primero. Tales patrones de comunicación negativa, se observan en la indiferencia, falta de comunicación y de afecto, la distancia, entre otros; por tanto, se ha de fomentar la autoestima de las personas, las cuales sirven para iniciar vínculos nuevos y mejorar los ya existentes. Con esto en mente, es conveniente iniciar conversaciones con los compañeros de trabajo, saber escuchar al hacer que el otro se sienta comprendido, saber conversar en forma activa y fluida, hacer amigos iniciando vínculos, manteniéndolos y profundizándolos, expresar afecto positivo, hacer elogios y comentarios positivos a otros; igualmente, aceptar elogios y valorar conductas junto a los rasgos propios, mostrar las opiniones propias como también los sentimientos, sentir confianza en los propios recursos y realizar una autoevaluación realista, sin exceso de autocrítica.

En esta línea de argumentación, conviene igualmente desarrollar las habilidades de resolución de conflictos, las cuales sirven para expresar las propias necesidades y deseos, a la par, que se responde debidamente al malestar de otros reflejadas en las críticas y enojos; para ello es conveniente, defender los derechos propios con expresión firme sin ser agresivo, resolver problemas, planear y cumplir objetivos, resolver discusiones y conflictos mediante el diálogo, como también, manejar la ansiedad y la ira propia.

Pues, si bien es cierto, que algunas personas evitan ser asertivas porque temen desagradar a otros y no ser aceptados por estos, también es cierto, que

aunque se podría evitar cualquier desavenencia inmediata al ser asertivos, ya que a la larga podría lastimarse la relación. Esto también podría suceder si se evita hacer valer los derechos propios, ya que con ello se estaría permitiendo que el otro se aprovechara de uno. Por otra parte, hay quienes encuentran dificultad en ser asertivos por actitudes negativas aprendidas durante la infancia; en esos casos, ayuda el concentrarse en lo positivo de sí mismo, los demás y la situación. De tal manera pues, que hay que comenzar a expresar lo que agrada de los amigos y familia; con seguridad, pronto aprenderán a devolver elogios.

También es conveniente considerar, que si las emociones se encuentran involucradas con lo que se espera lograr por medio de la comunicación asertiva, se sugiere observar con neutralidad la situación; para ello, es recomendable tomar altura, o sea, analizarla visualizándose fuera de ella, como si fuera otra persona. Seguidamente, se envía un mensaje al otro y espera la respuesta, escuchando e interactuando con él, buscando en todo caso, llegar a una solución de colaboración, en la intencionalidad de participar en un proceso en el que ambas partes estén conformes con el resultado.

Es así por lo que se puede decir, que una persona asertiva ante una situación difícil o de conflicto, es capaz de describir claramente el problema, expresar sus sentimientos, comprender al otro al ponerse en su lugar, solicitar lo que requiere para cubrir sus necesidades de manera segura, con la claridad que le proporciona conocer los objetivos que pretende lograr mediante el mensaje; igualmente, ofrecer alternativas y dar a conocer las consecuencias que tendrá el receptor de acuerdo con su respuesta. Todo ello, con sinceridad, de una manera abierta, receptiva, equilibrada y con armonía.

Simultáneamente, en ocasiones se presentan diversas dificultades difíciles de superar, siendo en la mayoría de ellas, cuando la otra persona ignora el mensaje y continúa con la misma conducta, o bien intenta criticar o descalificarla



de distintas maneras; para estas eventualidades indiscutiblemente, se deberá estar preparado con una serie de técnicas asertivas adicionales de acuerdo con Fabra (2009) y las reflexiones del investigador basadas en el estudio exploratorio de Rojas (op.cit), entre las que se sugieren;

1. **Evitar la comunicación mediante un lenguaje peculiar:** se tomará en cuenta a quien está destinada la comunicación para nivelarla en función de la audiencia.
2. **Tomar en cuenta los aspectos culturales de la comunicación:** evitar la emisión de juicios de valor sobre las personas y situaciones. Transmitir congruencia entre el vocabulario, el tono de voz y los gestos; además, que exista pertinencia en el contenido.
3. **Respaldar la comunicación con la acción de la Gerencia:** las palabras deben ser respaldadas por acciones para que las mismas tengan el éxito esperado.
4. **Reiterar periódicamente la comunicación con los docentes y personal administrativo:** hay que efectuar un seguimiento adecuado a las comunicaciones para que no sean olvidadas.
5. **Transmitir información y no únicamente datos:** se debe informar constantemente con una interpretación complementaria, sobre lo que se pretende.
6. **La percepción y el comportamiento como elementos claves en la comunicación:** darle importancia a las reacciones de los docentes y personal administrativo, y tomar en cuenta la tipología antes de emprender la comunicación, utilizando el sentido común y práctico.
7. **Utilizar técnicas comunicacionales:** es conveniente darle utilidad a todos los medios de comunicación interna posible, como lo son el

Intranet, las reuniones de equipo, delphi, sociales, carteleras de novedades, conexiones por video, pinboarding, entre otras

8. **Tener una comunicación intrapersonal muy efectiva consigo mismo:** ser conscientes de los pensamientos, sentimientos, motivaciones, necesidades y deseos propios, sin juzgarlos, administrando las emociones y asumir la situación de manera responsable.
9. **Encontrar el valor que se tiene por quien se es:** la consciencia de ser tan importantes como cualquier otra persona en este planeta. No más importantes, pero tampoco menos, ni el mejor ni el peor, todos igual de importantes. Es administrar las emociones y asumir la situación de manera responsable.
10. **Saberse y sentirse bien por los talentos recibidos y por las cualidades desarrolladas:** es reconocer que nuestra inteligencia es suficiente para valorar las propias situaciones, y tomar decisiones sin necesidad de la aprobación de otros.
11. **Haber aprendido a reconocerse:** esto representa tener una imagen positiva de sí misma(o), y un sentimiento positivo que se han logrado a través de un aprendizaje continuo, idealmente el ser asertivos debería de llevar a la persona, a trabajar conscientemente hacia una solución de "Ganar – Ganar"; esto significa, asegurarse que todas las partes involucradas encuentren satisfacción a sus necesidades tanto como sea posible.
12. **Es un sentido de igualdad fundamental en todo:** es también la disposición a sintonizarnos con la experiencia de otros sin saltar a conclusiones ni juicios acerca de ellos o nosotros, desarrollar la



habilidad de aplicar el raciocinio derivado de la experiencia para tomar decisiones responsables y beneficiosas.

13. **Es la disposición de lograr lo que deseamos manteniéndonos conscientes:** los resultados dependen de muchos factores, sin embargo es válido mantenernos flexibles al elegir y si es necesario permitirnos cambiar de opinión.

14. **Es asumir riesgos calculados:** sin evadir la realidad, aceptar que existen situaciones más allá de nuestro control, y mantenernos confiados que al permanecer centrados en aquellas, que si se pueden influenciar, la mayoría de las necesidades propias serán satisfechas.

Conclusiones y Recomendaciones

Una vez diseñadas las estrategias gerenciales para el logro de una comunicación asertiva en la intencionalidad de mejorar las relaciones laborales en función del logro de la misión, visión y práctica de valores entre otros, de cada institución educativa, se está en capacidad de concluir, que:

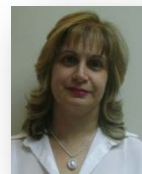
El combinar las habilidades de comunicación interpersonal, indiscutiblemente, mejora los vínculos.

Al plantear las técnicas asertivas como directrices para dirigir los esfuerzos de cada cual en adquirir y mantener una buenas habilidades sociales con el entorno laboral, aportarán un valor añadido a los conocimientos y se originará seguidamente, una capacidad de respeto a la profesión que se ejerce. Por lo que se recomienda, mantener una comunicación asertiva, tomando en consideración que comunicar es mucho más que hablar y leer; es realizar una transferencia de información que resulte significativa para quienes participan en ella, donde prevalezca la confianza y respeto para cada individuo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bennett (1999). El Proceso de Comunicación. Argentina: Editorial El Ateneo.
- Escobar, J. (1999). “Comunicación Cooperativa”. Administración. Disponible www.monografía.com [Consulta: 2005, Noviembre15)
- Fabra , M. (2009), Asertividad”. Barcelona. España: Edi. Octaedro.
- López (1996). Habilidades para la comunicación y la competencia comunicativa. Madrid: Ed. Siglo XXI.
- Muñoz, C. (2000). Cómo Elaborar y Asesorar una Investigación de Tesis. México: Editorial Pretence Hall.
- Obin (1998). Los estilos de la comunicación educativa. La Habana: Ed. CEPES (UH).
- Rodríguez, M. (2000). Los Valores, Claves de la Excelencia. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Rodríguez, R. (2002). “Efectividad Organizacional”. Administración. Disponible www.monografía.com [Consulta: 2005, Noviembre 08].
- Rojas, S. (2000). Guía para Realizar Investigaciones Sociales. Textos Universitarios. México.





María Eugenia Savasta
Email: savastam@yahoo.es

Nacida en Los Teques. Dra. en Ciencias Gerenciales (2009), Obteniendo el Mayor Índice Académico en la Promoción, egresada de la UNEFA Sede Principal. Maestría en Gerencia. Mención Finanzas (2000), Obteniendo el Segundo lugar en la Promoción, egresada de la UBA. Licenciada en Contaduría Pública (1992), egresada de la UCV, Realizo un curso de Capacitación Pedagógica para Profesionales No Docentes (1993) en la UPEL.

Se desempeña como Directora de Auditoría Interna en el Instituto Autónomo Cuerpo de Bomberos del Estado Miranda, con una trayectoria de 14 años de experiencia en el área de Control Fiscal. Así mismo, desde hace 6 años se desempeña en la UNEFA como Jefa del Departamento de Investigación y Postgrado del Núcleo Miranda, del cual fue fundadora y continua ejerciendo el Cargo. Es Docente de Planta a tiempo completo, con la categoría de Agregado. Ha sido jurado de Trabajo Especial de grado, Trabajos de Grado de Maestría y Proyectos Doctorales. También ha sido tutora de estudiantes de Educación Superior en Servicios Comunitario.

Así mismo, ha participado en la Organización de once (11) Eventos Científicos que ha realizado el Departamento de Investigación y Postgrado del Núcleo Miranda en la Sede de Los Teques.

Publicó un artículo denominado: Los Paradigmas Epistemológicos en las Ciencias de la Salud y la Investigación Científica. En la Revista Auditó. Vol. 1. de la UNEFA

Ha recibido varios reconocimientos y condecoraciones, a nivel profesional y a nivel académico por las siguientes Instituciones: IACBEM, CGEBM, UNEFA.