

**INTELIGENCIAS MULTIPLES EN RELACION A COMPETENCIAS
LABORALES (TECNICAS) EN PERSONAS CERTIFICADAS POR EL SENA EN
EL HOTEL CAPILLA DEL MAR CARTAGENA**

**ELENA CALVO CUENTAS
DIANA CAROLINA SÁNCHEZ PÉREZ**

**UNIVERSIDAD DEL SINU
ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARTAGENA
2008**

**INTELIGENCIAS MULTIPLES EN RELACION A COMPETENCIAS
LABORALES (TECNICAS) EN PERSONAS CERTIFICADAS POR EL SENA EN
EL HOTEL CAPILLA DEL MAR CARTAGENA**

**ELENA P. CALVO CUENTAS;
DIANA CAROLINA SÁNCHEZ P.**

Trabajo para optar al título de psicóloga

Asesor disciplinar:

Orietta Barrios

Psicóloga, Docente Escuela de Psicología

Asesor metodológico:

Julio Preciado

Psicólogo, Docente Escuela de Psicología

**UNIVERSIDAD DEL SINU
ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARTAGENA
JUNIO DE 2008**

Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Cartagena, Junio de 2008

A Dios que nos permitió llegar hasta este punto.

A nuestros hijos que han sido, son y
serán el motor de todos nuestros actos.

AGRADECIMIENTOS

Las autoras expresan sus agradecimientos a:

Señora Maritza Pauth, Jefe de Talento Humano Hotel capilla del Mar Cartagena;
Beatriz Pereira, asistente de Ama De Llaves Hotel Capilla del Mar Cartagena
2008.

A nuestros asesores julio Preciado y Orietta Barrios por su apoyo y orientación en
este proceso.

A Viviana Martínez por su constancia, esfuerzo, dedicación y apoyo permanente.

A nuestras familias porque sin ellas no hubiéramos logrado terminar este proceso.

CONTENIDOS

	Pág.
LISTA DE TABLAS	viii
LISTA DE GRAFICAS	ix
LISTA DE ANEXOS	x
RESUMEN	xi
INTRODUCCIÓN	1
1. JUSTIFICACIÓN	2
2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
2.2. DELIMITACION DEL PROBLEMA	6
3. OBJETIVOS	8
3.1. OBJETIVO GENERAL	8
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
4. MARCO CONCEPTUAL	9
4.1. MARCO TEORICO	9
4.2. DEFINICIÓN DE LOS CONCEPTOS	21
5. METODOLOGIA	28
5.1. TIPO DE ESTUDIO	28
5.2. PARTICIPANTES	28
5.3. VARIABLES	28
5.3.1. Definición nominal	28
5.3.2. Definición operacional	38
5.4. HIPÓTESIS- VERIFICACIÓN	39
5.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN	39
5.6. TABULACIÓN	40
5.7. PROCESAMIENTO	40
6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	41
6.1. RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL	41

6.2.	RESULTADOS DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	48
6.2.1.	Resultados del objetivo específico Describir competencias	48
6.2.2.	Resultados del objetivo específico Describir las Inteligencias Múltiples.	49
6.3.	DISCUSIÓN	60
7.	CONCLUSIONES	63
	BIBLIOGRAFÍA	65
	ANEXOS	67

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Matriz de correlaciones	42
Tabla 2. Regresión	44
Tabla 3. Matriz de correlaciones 2	45
Tabla 4. Variables Incluidas y excluidas	46
Tabla 5. Resumen del modelo	46
Tabla 6. Análisis de varianza	47
Tabla 7. Coeficientes	47
Tabla 8. Variables excluidas	48
Tabla 9. Inteligencia lingüística	49
Tabla 10. Inteligencia Lógico/matemática	51
Tabla 11. Inteligencia espacial	52
Tabla 12. Inteligencia Física y cinestésica	54
Tabla 13. Inteligencia Musical	55
Tabla 14. Inteligencia Interpersonal	57
Tabla 15. Inteligencia Intrapersonal	58
Tabla 16. Frecuencias	60

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Inteligencia Lingüística	50
Gráfica 2. Inteligencia Lógico/ Matemática	51
Gráfica 3. Inteligencia Espacial	53
Gráfica 4. Inteligencia Física y Cinestésica	54
Gráfica 5. Inteligencia Musical	56
Gráfica 6. Inteligencia Interpersonal	57
Gráfica 7. Inteligencia Intrapersonal	59

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Consentimiento Informado	67
Anexo 2. Test Inteligencias Múltiples	69
Anexo 3. Carta Hotel Capilla del Mar	73

RESUMEN

Se realizó un trabajo de investigación referente a Competencias Laborales Técnicas e Inteligencias Múltiples, cuyo objetivo principal fue lograr la correlación entre las variables mencionadas; para lograr dicho objetivo se debió hacer una descripción de la Competencia Laboral Técnica OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ARREGLO DE HABITACIONES, así mismo se describieron las 7 Inteligencias Múltiples (IM) contempladas en el Test de Alfonso Paredes Aguirre, el cual fue aplicado a las 9 camareras Certificadas en la competencia mencionada, empleadas del Hotel Capilla Del Mar Cartagena.

De la aplicación del test se obtuvieron resultados que por las características de la población no arrojaron los resultados esperados, por tal razón se empleó un modelo de regresión estadístico, el cual comprobó la hipótesis formulada:

“Existe correlación entre la Competencia Laboral Técnica OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ARREGLO DE HABITACIONES y la presencia de Inteligencias Múltiples en las camareras certificadas empleadas del Hotel Capilla Del Mar Cartagena”.

De acuerdo a estos resultados se concluye que esta investigación se constituye como un aporte a la psicología organizacional por cuanto a través de la medición de las Inteligencias Múltiples se puede prever que un empleado determinado va a tener mayor facilidad de adquirir una determinada Competencia Técnica, lo cual puede ser aplicado al modelo de gestión por competencias de las empresas, específicamente en el proceso de selección y evaluación del desempeño.

Palabras Clave: Inteligencias Múltiples, Proceso de Certificación, Proceso de Normalización, Competencia Técnica Laboral OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ARREGLO DE HABITACIONES.

INTRODUCCIÓN

Las competencias laborales, propuestas inicialmente por David Mc Clelland, son un tema de interés e innovación en las empresas actualmente, las personas vinculadas a empresas sujetas a modelos de gestión basados en competencias en algunos casos son sometidas a procesos de certificación en Competencias Técnicas, tal proceso se logra a través del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA quien es la entidad autorizada por el gobierno para hacerlo. De otro lado las Inteligencias Múltiples han sido estudiadas desde diferentes ópticas, el principal autor en esta: Howard Gardner; no obstante, hasta el momento no se tiene conocimiento sobre la vinculación de esta área de estudio a las Competencias Laborales.

Para la realización de esta investigación, se tomaron como referentes teóricos los planteamientos de David Mc Clelland y el Servicio nacional de Aprendizaje SENA respecto a Competencias Laborales y Howard Gardner en cuanto a Inteligencias múltiples.

Este trabajo es de tipo correlacional, por lo que se hizo necesaria la descripción de conceptos previo a la correlación de las variables en estudio (Inteligencias múltiples y Competencias Laborales); para lograr los objetivos fue necesario aplicar un test de Inteligencias múltiples de Alfonso Paredes Aguirre a 9 empleadas certificadas del Hotel Capilla Del Mar Cartagena con el cargo de camareras. Contribuye al desarrollo de la psicología organizacional, ya que sus contenidos pueden ser aplicados al mejoramiento de los proceso de selección y evaluación del desempeño de las empresas de la ciudad.

1. Justificación

Este trabajo de investigación se realizó como requisito de la Universidad del Sinú para optar al título de psicóloga en cumplimiento de lo establecido según el Ministerio de Educación Nacional y el Instituto Colombiano de Fomento para la Educación Superior (ICFES).

Se considera pertinente realizar la investigación para apuntalar al progreso de la línea de investigación de la Universidad del Sinu Desarrollo Humano y Social, enfatizando en la línea específica de la escuela de psicología Cognición y Desarrollo, en pro del desarrollo y avance del área de la Psicología Organizacional.

Las Competencias Laborales son un tema de actualidad en las organizaciones y en el campo de la psicología organizacional, gracias a esto, el proceso administración de recursos humanos adquirió una nueva forma de realizarse, por lo que hoy día se habla de Gestión de recursos humanos por competencias. Sin embargo hasta el momento en el país no se ha tenido en cuenta la manera como podría apoyar dicho proceso el empleo de las inteligencias múltiples en el mismo. Se considera pertinente hacer una descripción de estas áreas de estudio y posteriormente buscar la aplicabilidad o relación que podrían tener las temáticas de estudio en las organizaciones.

La revisión bibliográfica realizada no evidenció la presencia de investigaciones previas en esta área, razón por la cual se considera necesaria la realización de este estudio.

Se pretende generar un impacto en las empresas de la ciudad de Cartagena; ya que a través de este estudio se podrían relacionar las Inteligencias Múltiples con el modelo de gestión de recursos humanos en dichas empresas, lo que nos permitiría establecer si la inclusión de las inteligencias múltiples puede emplearse como una herramienta de apoyo en los procesos del modelo de gestión por competencias en las organizaciones.

2.1 Planteamiento del problema

El mundo esta en constante cambio, avanza la tecnología, la ciencia, surgen nuevas teorías, se reformulan los procesos; así mismo cambian las empresas y sus necesidades apuntan en diferentes direcciones; en respuesta a esto, la empresa de hoy busca mas que simples conocimientos teóricos; los administradores necesitan tener seguridad en que las personas empleadas en su empresa, son las mas idóneas para alcanzar el éxito de la misma; esto lleva a redireccionar los principales aspectos que debe tenerse en cuenta en los modelos de gestión de Recursos Humanos por competencias. Se retoma el concepto de “Competencia”, que fue planteado inicialmente por David McClelland en 1973, como una reacción ante la insatisfacción con las medidas tradicionales utilizadas para predecir el rendimiento en el trabajo.

Como se dijo anteriormente todo esta en constante cambio y, la definición de competencias que se maneja hoy, no es la que se entendía hace 10 años atrás. Las competencias laborales presentan múltiples interpretaciones y diversas conceptualizaciones según las características y contextos que emplean los autores para definir las; como McClelland, otros autores han hablado de competencias. Luego de hacer una revisión bibliográfica se escogió el concepto que, además de ser reciente, se considera que tiene la mayor cobertura con respecto a lo que son las competencias laborales:

Según Spencer y Spencer (1993) consideran que son “características subyacentes de un individuo, que están causalmente relacionadas con un rendimiento efectivo o superior en una situación o trabajo, definido en términos de un criterio”.

Por otra parte Boterf Le, citado por Leonardo Schavarstein, en su libro La inteligencia social de las organizaciones; Le Boterf 2003 establece que: “Las competencias laborales son un saber actuar en un contexto particular, combinando y movilizándolo un conjunto de recursos pertinentes (conocimientos, atributos, habilidades, recursos del entorno...), para realizar actividades (profesionales) de acuerdo con ciertas exigencias (profesionales), a fin de producir resultados para un destinatario que satisfagan ciertos estándares de desempeño”.

Según el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA): “La competencia laboral es la capacidad real que tiene una persona para aplicar conocimientos, habilidades y destrezas, valores y comportamientos, en el desempeño laboral, en diferentes contextos”.

Luego del análisis de las competencias laborales como herramienta idónea para la administración de Recursos Humanos que trabaja con el modelo de gestión por competencias en cualquier organización, es pertinente revisar las coincidencias que podrían tener la presencia de inteligencias múltiples en personas que hayan certificado competencias laborales en la titulación OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ARREGLO DE HABITACIONES a través del SENA.

La teoría de las inteligencias múltiples es un modelo propuesto por Howard Gardner en el que la inteligencia no es vista como algo unitario, que agrupa diferentes capacidades específicas con distinto nivel de generalidad, sino como un conjunto de inteligencias, distintas e independientes. Gardner define la inteligencia como la “capacidad de resolver problemas o elaborar productos que sean valiosos en una o más culturas”.

De acuerdo a los conceptos de competencias laborales que proponen la utilización de habilidades intelectuales, nos aproximamos a la definición de las inteligencias

múltiples y cómo cada una de estas puede estar relacionada con el desarrollo de las competencias en las organizaciones, lo cual despierta interés por investigar el por qué no tener en cuenta las inteligencias múltiples, ya que según lo planteado por los diversos autores especialistas en esta área, dichas competencias son de carácter meramente adquirido a través de las necesidades exigidas por el contexto en el que se desenvuelve un individuo; no obstante la inteligencia cuenta con un carácter tanto innato como adquirido, conduciendo a lo establecido por la teoría de las inteligencias múltiples, las que estarían relacionadas a un desarrollo de habilidad o habilidades en un contexto específico; esto lleva a una posible relación entre el desarrollo de una o unas competencias de acuerdo a un facilitamiento en la adquisición de dicha competencia, determinado por la existencia de un tipo específico de inteligencia.

A partir de aquí surge el siguiente interrogante:

¿Cuáles son las relaciones entre niveles de competencia Laboral técnica Operación del servicio de arreglo de habitaciones y la presencia de inteligencias múltiples en empleados del hotel capilla Del Mar Cartagena certificados en esta competencia por el SENA?

2.2. Delimitación Del Problema

Las competencias laborales son un conjunto de características que posee un individuo, las cuales le permiten desempeñarse en un contexto determinado para llegar a un producto de calidad; según Gardner la existencia de diferentes inteligencias le permite al individuo de acuerdo al contexto y a la inteligencia que desarrolle, resolver problemas y elaborar productos que sean valiosos en una o

mas culturas. Teniendo en cuenta estos conceptos surge la inquietud por relacionarlos, ya que según lo planteado por Gardner el desarrollo en un mayor grado de una u otra inteligencia le va a facilitar al individuo la optimización de su rendimiento en el área de trabajo. De otro lado, competencias técnicas son un conjunto de conocimientos propios de cada puesto de trabajo en una empresa determinada, y que lleva implícito: la experiencia y la formación académica. Estas competencias técnicas están reguladas en Colombia, por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, quien ha establecido las Normas de Competencia Laboral que son estándares reconocidos por el sector productivo, que describen los resultados que un trabajador debe lograr en su desempeño; los contextos en que éste ocurre, los conocimientos que debe aplicar y las evidencias que debe presentar para demostrar su competencia. Las normas son la base fundamental para la modernización de la oferta educativa y para el desarrollo de los correspondientes programas de certificación; Se llega a la conclusión de que resulta pertinente aterrizar estos conceptos y realizar dicha relación en el hotel Capilla Del Mar en los 9 empleados (camareras) del hotel antes mencionado que tienen certificada por el SENA la competencia técnica de OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ARREGLO DE HABITACIONES.

Para lograr la certificación las personas que se encuentran en dicho proceso deben pasar por un proceso de capacitación en el área que la empresa se quiera certificar, se somete a una evaluación donde verifican que la formación recibida la aplica en el campo de acción y posteriormente reciben su certificación, lo cual acredita al empleado y la empresa que esta en busca de la misma como entidad certificada en la o las competencias para las que se hayan formado.

3. Objetivos

3.1. Objetivo general.

Establecer la relación entre los niveles de competencias laborales técnicas e inteligencias múltiples en los empleados del hotel Capilla del Mar certificados en la competencia OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ARREGLO DE HABITACIONES por el SENA.

3.2 Objetivos específicos:

- Describir competencias
- Describir las Inteligencias Múltiples.

4. Marco Conceptual

4.1. Marco Teórico:

A inicios de los años 60, el profesor de Psicología de la Universidad de Harvard, David Mc Clelland propone una nueva variable para entender el concepto de motivación: Performance/Quality, considerando el primer término como la necesidad de logro (resultados cuantitativos) y el segundo como la calidad en el trabajo (resultados cualitativos). Siguiendo este enfoque David Mc Clelland propone la posible relación entre estas clases de necesidades y el éxito laboral: si se determinan los mecanismos o grados de necesidad que motivan a los mas exitosos gerentes, podrán contratarse en las empresas personas que tengan un nivel adecuado de necesidad de logros y así, formar a los sujetos en estas habilidades a fin que puedan desarrollarlas y cumplir sus proyectos.

Este planteamiento se llevó a la práctica por Mc Clelland en la India en 1964, lugar en el que se tomaron varias acciones formativas y en un lapso de dos años se logró evidenciar que 2/3 de los participantes desarrollaron aspectos innovadores en sus relaciones comerciales, que potenciaban el desarrollo de sus negocios' y como consecuencia de ello, de su lugar de residencia. ¹

Los resultados indujeron a que las investigaciones se ensancharan a todos los niveles del mundo laboral. Todos querían ubicar el método para ahorrar tiempo y dinero en los procesos de selección de personal. Sin embargo, dada la conflictiva respecto a cual era la formación que debía poseer la persona y que le permitiera desempeñarse con éxito en un cargo determinado, aún no estaba resuelto. En 1972- Mc Clelland y Dayley desarrollan su entrevista de incidentes críticos (BEI,

¹ [Http://www.cinterfor.com.co/competencias laborales/David Mc Clelland](http://www.cinterfor.com.co/competencias_laborales/David_Mc_Clelland)

Behavioural Event Interview), que pretendía mostrar en situaciones cotidianas las potenciales reacciones de quienes estaban realizando el test. En 1973, Mc Clelland comprueba que los expedientes académicos y las pruebas de inteligencia por si solas no podían predecir con certeza la correcta adaptación a los problemas de la vida cotidiana, y por ende el éxito profesional.

Esto llevó a buscar otras variables que llamó competencias para una mejor predicción del rendimiento laboral. Durante estos estudios nota que, para predecir con una mayor eficacia el rendimiento, era necesario examinar directamente las personas en su puesto de trabajo, disintiendo las características de quienes son particularmente exitosos con aquellos que son solamente promedio.²

Por esta razón, las capacidades aparecen relacionadas con una forma de valorar aquello que "realmente causa un rendimiento superior en el trabajo" y no "a la evaluación de factores que describen confiablemente todas las características de una persona, en la ilusión de que algunas de ellas estén relacionadas con el rendimiento en el trabajo"³.

Otro de los autores reseñados en esta área de estudio es el señor Boyatiz (1982) quien estudia profundamente las competencias que influían en el ejercicio de los directivos, empleando en estos casos la adaptación del Análisis de Incidentes Críticos.⁴

Aquí se concluye que hay una serie de características personales que deberían ser inherentes a los líderes, pero que existían también algunas que solo poseían

² [http://www.cinterfor.com.co/competencias laborales/David Mc Clelland](http://www.cinterfor.com.co/competencias_laborales/David_Mc_Clelland)

³ <http://www.cinterfor.com/> Mc Clelland, 1973

⁴ Levy- Leboyer, Claude. Gestión de Competencias. Boyatiz 1982.

otras personas, que desarrollaban de una manera excelente sus responsabilidades.⁵

Seguidamente se encuentran una serie de determinaciones a cerca del tema tratado, las cuales son surtidas y variadas:

1. Las competencias son repertorios de comportamientos que algunas personas dominan mejor que otras, lo que las hace eficaces en una situación determinada. Según este autor, son además observables en la realidad del trabajo, e igualmente en situaciones de test, y ponen en práctica de manera integrada aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos. Por lo tanto, las considera un trazo de unión entre las características individuales y las cualidades requeridas para llevar a cabo las misiones del puesto.⁶

2. Competencia se refiere a la capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada

3. Las competencias se refieren a la capacidad productora de un individuo que se definen y se miden en términos de desempeño en un contexto laboral determinado, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes. Estas son necesarias, pero no suficientes en si mismas para un desempeño efectivo.

4. Competencias laborales se refieren a la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo, que se obtiene no solo a través de la instrucción, sino también -y en gran

⁵Idem

⁶ Idem.

medida- en el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo.⁷

5. Según la OIT, una competencia es la idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente, por poseer las calificaciones requeridas para ello.⁸

6. Competencia es el conjunto de comportamientos socio-afectivos y habilidades cognoscitivas psicológicas sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo de manera adecuada un papel, una función, una actividad o tarea.⁹

7. Una competencia es el conjunto identificable y evaluable de conocimientos, actitudes, valores y habilidades relacionadas entre sí, que permiten desempeños satisfactorios en situaciones reales de trabajo, según estándares utilizados en el área ocupacional.¹⁰

8. Competencia se concibe como una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño en situaciones específicas. Es una compleja combinación de atributos (conocimientos, actitudes, valores y habilidades) y las tareas que se tienen que desempeñar en situaciones determinadas (Australia). Esta definición es considerada como un enfoque holístico, en la medida en que integra y relaciona atributos y tareas, permite que ocurran varias acciones intencionales simultáneamente y toma en cuenta el contexto y la cultura del lugar, permitiendo incorporar la ética y los valores como elementos del desempeño

⁷[http:// www.cinterfor.com/POLFORM/OIT](http://www.cinterfor.com/POLFORM/OIT)

⁸ [http:// www.cinterfor.com/Organización Internacional del Trabajo](http://www.cinterfor.com/Organización%20Internacional%20del%20Trabajo)

⁹[http:// www.cinterfor.com/Organización Internacional del Trabajo/competencias laborales/concepto](http://www.cinterfor.com/Organización%20Internacional%20del%20Trabajo/competencias%20laborales/concepto)

¹⁰ [http:// www.cinterfor.com/Organización Internacional del Trabajo/competencias laborales/concepto](http://www.cinterfor.com/Organización%20Internacional%20del%20Trabajo/competencias%20laborales/concepto)

competente.¹¹

De una forma u otra, puede concluirse que, de manera general, están contenidos los cinco tipos de características de competencia propuestas por Lyle M Spencer y Signe M Spencer (1993):

- Motivaciones que determinan el comportamiento de las personas hacia determinados tipos de acciones: logro, afiliación y poder.
- Rasgos del carácter , que justifican los tipos de reacciones ante determinadas situaciones.
- Capacidades personales, valores relacionados con las actitudes, valores y auto-imagen.
- Conocimientos.
- Habilidades, capacidad para realizar determinado tipo de actividades físicas y mentales.

Estos autores definen las competencias como “una característica subyacente de un individuo que esta causalmente relacionada a un Standard de efectividad y/o a una performance superior en un trabajo o situación”.¹²

Según Guadalupe Fernández, Juan C. Cubeiros y Murray M. Dalziel, Las competencias laborales plantean a la organización en torno a las personas, es decir, las personas como elementos para crear las organizaciones, lo que estas le aportan a las mismas. Proponen los autores en mención, que “la medición de las <<competencias>> debe entrañar situaciones << abiertas>>, en las que el

¹¹[http:// www.cinterfor.com/Organización Internacional del Trabajo/competencias laborales/concepto](http://www.cinterfor.com/Organización%20Internacional%20del%20Trabajo/competencias%20laborales/concepto)

¹² Spencer, Lyle M., Spencer, Signe M. Competence at Work, Models For Superior Performance. John Wiley & Sons, inc. USA, 1993.

individuo debe generar una conducta.¹³

Boyatzis en 1982 dijo: “una característica subyacente en una persona, que esta causalmente relacionada con una actuación exitosa en un puesto de trabajo”. Las competencias pueden dividirse en competencias diferenciadoras y competencias umbral o esenciales; pueden consistir en motivos (una necesidad subyacente), rasgos de carácter (p. e. autocontrol), concepto de uno mismo, contenido de conocimientos y capacidades cognitivas y de conducta. Predicen un desempeño concreto, por tanto, incluyen intención, acción y resultado.¹⁴

El que las organizaciones se estructuren con base en competencias ayuda a traducir los retos estratégicos en forma de conductas requerida de las personas.

Propone Claude- Leboyer: “hablamos corrientemente de actitudes, intereses y rasgos de personalidad para representar parámetros según los cuales los individuos difieren unos de otros. Pero cada vez con mayor frecuencia, las exigencias de un puesto a cubrir vienen definidas “por los superiores en términos de competencias, por otra parte la noción de competencias parece reemplazar la palabra dimensiones para definir las características que uno se propone describir con una ayuda de un centro de evaluación”. Su planteamiento lo hace tomando como punto de referencia las actitudes, competencias y rasgos, de acuerdo a esto a través de su investigación concluye: “las actitudes diferentes desempeñan un papel importante durante la adquisición de las competencias, pero el papel de las actitudes intelectuales y de la capacidades cognitivas es vital, además, perduran cuando se trata de tareas complejas, o sea que no enfrentan a individuo a exigencias repetidas de manera idéntica y muy aproximada. En el plano practico

¹³ Dalziel, Murray M. Las Competencias: Clave para una Gestión Integrada de los Recursos. Segunda Edición

¹⁴ Levy- Leboyer, Claude. Gestión de Competencias. Boyatzis 1982

se impone la medición de las actitudes individuales por medio de test clásicos, cada vez que una competencia no haya sido adquirida a pesar de la experiencia sobre el terreno y cada vez que la condiciones del trabajo hagan difícil la adquisición de una competencia específica porque los datos de los problemas planteados y entorno laboral cambia demasiado muy a prisa para que la experiencia pueda crear competencias reutilizables.¹⁵

“Las competencias y la misión profesional sugieren que las competencias son específicas de situaciones concretas e incluso de contextos de empresas específicas, por tanto es útil medirlas en el marco de simulaciones que como muestras que son reproduzcan el mejor modo posible la realidad de las situaciones de trabajo”.¹⁶

Medina Ferreira y González Fernández hacen una diferenciación entre competencias de gestión o habilidades y competencias técnicas, tomando las primeras como las propias habilidades del ser, y las segundas los conocimientos desarrollados y especialidades en determinadas áreas.

“La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución del trabajo, es una capacidad real y demostrada”.¹⁷

David McClelland: Introdujo el concepto de competencias como resultado de su investigación realizada en los años 70, las cuales se enfocaron a determinar las variables que permitieran explicar el desempeño en el trabajo. Elaboro un marco

¹⁵ Idem.

¹⁶ Idem.

¹⁷ [http://www.oit.com/competencias_laborales/Martha Alicia Alles](http://www.oit.com/competencias_laborales/Martha_Alicia_Alles).

de características que diferenciaban los distintos niveles de rendimiento de los trabajadores a partir de una serie de observaciones y entrevistas.¹⁸

Parsons: Elabora en 1949, un esquema conceptual que facilitaba la estructuración de situaciones sociales, según una serie de variables dicotómicas, entre las cuales estaba el concepto de Achievement vs. Ascription, que básicamente es valorar a una persona por la obtención de resultados concretos en vez de hacerlo por una serie de cualidades que le son atribuidas de una forma más o menos arbitraria, es decir, resultados vs. Buena cuna.¹⁹

Atkinson: Demuestra de forma estadística en 1958, la utilidad del dinero como un incentivo concreto que mejoraba la producción siempre que el mismo se vincule a resultados específicos.²⁰

Eugenia Chávez Hidalgo y Laura Vargas Badilla: En su investigación perfiles funcionales para el sector académico docente de la UNED, llegaron a la conclusión de que: 1. los perfiles por competencias contribuyen al logro de la misión y visión institucional, así como el apoyo al proceso de mejora continua institucional; 2. el talento humano es el agente de cambio de la cultura institucional y de mejora continua, de allí la importancia que se le brinde a su desarrollo y la puesta en práctica de sus potencialidades; 3. la interacción entre los perfiles, aprovechando lo que se realiza mejor, facilita la realización de otros procesos de gran importancia como son las acreditaciones de programas, certificaciones y evaluación del desempeño; 4. estos perfiles por competencias muestran la interacción entre las funciones docentes, de extensión y de investigación, lo que los hace una propuesta innovadora, ya que se da lugar a la creatividad que debe

¹⁸ [http://www.oit.com/competencia_laborales/McClelland, 1973](http://www.oit.com/competencia_laborales/McClelland_1973)

¹⁹ http://www.oit.com/competencia_laborales/Parsons

²⁰ http://www.oit.com/competencia_laborales/Atkinson

aportar cada docente; 5. la estructura planteada en los perfiles funcionales por competencias facilita la lectura e interpretación de los mismos, apoyando la comprensión y ejecución de los elementos de competencias y por ende el cumplimiento de las funciones claves del puesto de trabajo.²¹

A la vez las competencias, en aquellos países en que su utilización ha alcanzado mayor desarrollo y eficacia, han generado sistemas complejos, dirigidos a su normalización y certificación, así como a la formación.

El subsistema de normalización tiene como propósito formular normas de competencia, que deben ser consensuadas entre sindicatos, empresarios y otros actores vinculados a un determinado sector productivo y cuya utilización posterior es voluntaria. Las normas, que deben luego ser permanentemente actualizadas, son la referencia básica de los sistemas de competencia.

La Normalización de Competencias Laborales tiene como finalidad organizar, estructurar y operar procesos para establecer, en concertación con los sectores productivo y educativo y el Gobierno, normas de competencia laboral colombiana, que faciliten la operación de procesos de evaluación, certificación, formación y gestión del talento humano. El Gobierno Nacional de Colombia ha previsto en el Plan Nacional de Desarrollo que el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA sea el organismo normalizador de competencias laborales en el país.²²

La normalización de competencias se soporta en el siguiente marco legal:

“Para mejorar la oferta educativa nacional el SENA asume la responsabilidad, establecida en el Decreto 249 de 2004, de liderar en el país el Sistema Nacional

²¹ [http://www.cinterfor.com/competencia laborales/investigaciones](http://www.cinterfor.com/competencia%20laborales/investigaciones) (incompleta)

²² <http://www.sena.edu.co/normalización>

de Formación para el Trabajo.

Además, el Gobierno nacional a través del CONPES, Documento 2945, le encomienda al SENA adecuarse para la competitividad y liderar la construcción de un sistema que articule toda la oferta educativa técnica, pública y privada, para regularla y potenciarla. Para ello definió como estrategia, la constitución de Mesas Sectoriales en las que convergen voluntariamente gremios, empresarios, sector público, organizaciones de trabajadores, centros de investigación y oferentes educativos, con el objetivo de definir las áreas prioritarias de atención, elaborar normas de competencia laboral y mejorar la gestión del talento humano en las empresas a partir de procesos de certificación del desempeño.²³

Fue así como a finales de 1997, se conformaron las primeras Mesas Sectoriales, en sectores considerados estratégicos para el país, y en aquellos involucrados por el Gobierno Nacional dentro de los acuerdos de competitividad exportadora. Colombia cuenta en la actualidad con 55 Mesas Sectoriales, conformadas por gremios, empresarios, entidades educativas, organismos de gobierno, organizaciones de trabajadores y centros de investigación, que conjuntamente con los Centros de Formación del SENA, han contribuido a la elaboración de caracterizaciones, mapas funcionales y normas de competencia laboral y titulaciones”.²⁴

Para conseguir la certificación en las diferentes titulaciones y sus respectivas competencias, el interesado debe surtir el proceso de inscripción y selección en los programas de formación ofrecida por la Entidad de acuerdo con el cronograma propuesto para cada trimestre. Los aspirantes seleccionados deben realizar el

²³ <http://www.sena.edu.co/normalización>

²⁴ <http://www.sena...>

proceso de matricula y una vez aprobado la totalidad de lo módulos que componen el programa se les expedirá el Certificado o Título correspondiente.²⁵

Para hacer referencia de los antecedentes del término inteligencias múltiples podemos decir que; hoy en día la inteligencia es un tema que se encuentra en la mesa de muchas discusiones por parte de distintas disciplinas, como la psicología, la medicina, la filosofía, antropología e inclusive la informática. (Gardner, 2001) Hasta ahora se había medido la inteligencia humana con ayuda de test en los que se ponían a prueba distintas capacidades entre las que destacan: la memoria, el razonamiento verbal, el razonamiento numérico, el reconocimiento de secuencia lógica, la expresión y resolución de problemas.²⁶

Pero se ha visto que esto ha sido un error, pues hemos estado tan interesados en medir la inteligencia dedicada a resolver problemas técnicos, que hemos olvidado otras habilidades del ser humano como son la comunicación afectiva o la inteligencia emocional (Vallejo-Nágera, 1998).²⁷

Al margen de que estas mediciones resultaron polémicas, comenzaron a sentarse los primeros intentos formales por definir a la inteligencia y evaluarla. Y de hecho estas tecnologías que en un principio buscaron medir la inteligencia, se emplearon en la educación formal desde la primaria hasta niveles superiores de educación, bajo la denominación de exámenes. Sin embargo, aún y cuando un número considerable de especialistas coincide en que una parte de la inteligencia se pueda heredar, no es del todo posible precisar las razones de los diferentes CI entre los grupos de seres humanos. Pero lo que sí está mejor entendido es la influencia que tienen en los resultados de dichas pruebas, los aplicadores de las mismas, por pertenecer a la clase social que domina a un lugar. No existen

²⁵ [Http:// www.sena.edu.co/certificacion](http://www.sena.edu.co/certificacion)

²⁶ Gardner, Howard. La Inteligencia Revisitada: Las Inteligencias Múltiples En el Siglo XXI. Barcelona, PAIDOS 2001.

²⁷ Gardner, Howard. La Inteligencia Revisitada: Las Inteligencias Múltiples En el Siglo XXI. Barcelona, PAIDOS 2001. Vallejo-Nágera, 1998

pruebas científicas que avalen la existencia de una relación directa entre el CI de las personas y su nivel socioeconómico.

Este concepto de inteligencia es un concepto de valor. Tal y como ser alto o bajo, hermoso o feo. Y en este sentido no se tendría mucho que hacer al respecto. (De Bono, 1998).²⁸

Sin embargo debemos considerar que la inteligencia no es el resultado aislado de un solo tipo de facultad o potencialidad que refleje una simple capacidad humana; sino que implica una red compleja de potencialidades que interactúan entre sí para dar como resultado a un individuo capaz de responder de forma distinta ante situaciones diversas en menor o en mayor medida. (Gardner, 2001).²⁹

Actualmente la teoría mas usada es la de *las inteligencias múltiples* de Howard Gardner. Dice el autor que el individuo posee un material innato o potencial biológico (genético) y otro mental o psicológico (elementos cognitivos) los que permiten procesar la información para posteriormente devolverla en forma de soluciones a problemas dentro en una cultura determinada. Debido a esto, para medir inteligencia en los sujetos, deben tenerse en cuenta todas ellas. Las Inteligencias Múltiples surgen como consecuencia del trabajo del autor con niños y adultos con presencia de algún tipo de lesión cerebral. Parte del punto que los individuos tienen una variedad de talentos o areas en las que pueden desempeñarse exitosamente, sin tener que hacerlo en otras forzosamente.³⁰

²⁸ Gardner, Howard. La Inteligencia Revisitada: Las Inteligencias Múltiples En el Siglo XXI. Barcelona, PAIDOS 2001; De Bono, 1998

²⁹ Idem.

³⁰ Idem.

4.2. Definición de los conceptos:

La noción de inteligencia es un concepto muy extenso mientras que la concepción de agudezas variadas fue planteada por un autor y ha seguido siendo ampliado por este mismo; que es el que se trae como referente teórico a continuación.

Howard Gardner, ha desarrollado estudios avanzados sobre el desarrollo de la capacidad cognitiva humana durante muchos años. Estas investigaciones le han permitido alejarse de las teorías tradicionales respecto de la inteligencia humana que se fundamentan en dos supuestos esenciales: que la cognición humana es unitaria y que es posible describir adecuadamente a los individuos como poseedores de una inteligencia única y cuantificable. En su investigación respecto a la capacidad humana, Gardner estableció juicios que facilitan la medición de las aptitudes para corroborar si de hecho pueden considerarse como una inteligencia. Cada una debe tener una particularidad creciente, debe poderse observar en conjuntos especiales de la población tales como prodigios o "tontos sabios", debe proveer alguna evidencia de ubicación en el cerebro y disponer de un sistema figurado o específico.³¹

Si la mayoría de las personas cuentan con la totalidad del espíritu de conocimientos, cada sujeto dejar ver exclusividades cognitivas particulares. Todos tenemos desemejantes grados de las siete inteligencias y las combinamos y usamos de manera hondamente personal. Cuando los programas de enseñanza se circunscriben a reunirse en el predominio de las inteligencias lingüística y matemática, se resta la importancia de otras formas de discernimiento. Es por ello que muchos estudiantes no logran expresar autoridad de las inteligencias

³¹ Gardner, Howard. *Inteligencias Múltiples: La Teoría En La Práctica*.

académicas habituales, reciben insuficiente reconocimiento por sus esfuerzos y su aporte al ámbito escolar y social en general se disuelve.³²

Gardner define la inteligencia como:

- La capacidad para resolver problemas cotidianos.
- La capacidad para generar nuevos problemas para resolver.
- La capacidad de crear productos u ofrecer servicios valiosos dentro del propio ámbito cultural.

La tesis esbozada por Gardner sobre la inteligencia humana recalca la naturaleza multicultural de su hipótesis. Estas inteligencias son:

Inteligencia lingüística/verbal: Trata de la destreza de usar el lenguaje, las palabras, los significados. A los individuos que conservan esta agudeza se les facilita conversar en público, informarse claramente, comerciar e inducir. Pueden escribir y redactar de manera adecuada. Son buenos para instruirse en diferentes idiomas. Cavilan en vocablos, más que en representaciones pictóricas.³³

Destrezas: oír, hablar, referir historias, exponer, dar lección, usar humor, entender la reunión y significado de las palabras, recordar indagación, persuadir, educarse dialectos.

Carreras afines: reporteros, literatos, expertos, abogados, políticos, traductores.

Inteligencia lógico-matemática: Esta agudeza se refiere a la pericia de usar la razón y-o los números para resolver dificultades. Piensan conceptualmente en modelos lógicos, establecidos, cuantificables, en vocablos de origen y consecuencia e hipótesis. Tienen una visión racional de la vida. Por cierto, esta es

³² Idem.

³³ Idem.

la inteligencia más comúnmente evaluada en la escuela y en los test de inteligencia.³⁴

Habilidades: solución de problemas, clasificar y categorizar información, trabajar con conceptos abstractos, proyectar, investigar, cuestionar, realizar cálculos complejos, usar estadística.

Carreras afines: científicos, ingenieros, programadores, investigadores, matemáticos, actuarios, contadores públicos, economista, administración de empresas.

Inteligencia espacial/visual: Se refiere a la habilidad de percibir y trabajar con lo visual. Las personas que tienen esta inteligencia muy desarrollada piensan y recuerdan los sucesos en imágenes. Son frecuentemente buenos para pintar, dibujar y tienen un buen sentido de la dirección en las tres dimensiones. Pueden orientarse en el espacio sin necesidad de mapas y pueden seguir un mapa aún si este está boca abajo. Esta inteligencia también se manifiesta en algunos deportes, en donde se debe calcular el movimiento en el espacio.³⁵

Habilidades: entender mapas, gráficas, dibujar, pintar, diseñar, tomar, interpretar y manipular imágenes, apreciación estética, construir, componer, calcular espacios.

Carreras afines: arquitectos, diseñadores, ingenieros, cineastas, fotógrafos, artistas visuales, escultores, navegadores, futbolistas.

³⁴ Idem

³⁵ Idem

Inteligencia musical: Se refiere a la habilidad de componer, tocar y apreciar la música. Tienen buen oído para la música y para el sentido del ritmo, pueden seguir una melodía y se les facilita entender su estructura. Piensan en términos auditivos, en sonidos, ritmos, tonos y patrones. Responden inmediatamente a la música, apreciando o criticando lo que escuchan. Se les facilita tocar instrumentos musicales, componer piezas musicales y cantar (aunque sea en la regadera). En numerosas ocasiones, las personas que poseen esta inteligencia son muy sensibles a sonidos ambientales (como por ejemplo el claxon de un auto, alarmas, silbatos, goteras, etc.).³⁶

Habilidades: composición y apreciación musical, tocar instrumentos, reconocer patrones rítmicos y tonales, recordar melodías, distinguir entre diversos tipos de música.

Carreras afines: músicos, compositores, maestros de música, directores de orquesta, cantantes, disk jockeys.

Inteligencia Cinestésica/corporal: La habilidad de controlar movimientos corporales y manipular objetos con destreza. Tienen un buen sentido de balance y coordinación viso-motora.³⁷

Habilidades: realizar trabajos manuales y mecánicos, expresar emociones a través del cuerpo, componer, armar y construir objetos, tejer, bailar, hacer deporte.

Carreras afines: atletas, maestros de educación física, fisioterapeutas, bailarines, actores, bomberos, artesanos, mecánicos, sastres.

³⁶ Idem.

³⁷ Idem.

Inteligencia Intrapersonal: Se refiere a conocerse bien a sí mismos, conocer porqué pensamos lo que pensamos, sentimos lo que sentimos y actuamos como lo hacemos; tener conciencia de sus emociones, poder controlarlas y expresarlas adecuadamente.³⁸

Habilidades: conocer fortalezas y debilidades propias, reflexionar y analizarse a sí mismos, entender su rol en relación a los demás, no mentirse a sí mismos.

Carreras afines: en realidad, esta inteligencia es esencial para el éxito en cualquier carrera o profesión.

Inteligencia interpersonal: Se refiere a la habilidad de entender y relacionarse con otras personas; percibir y reaccionar adecuadamente ante los estados de ánimo, temperamentos y deseos de otras personas. Las personas que poseen esta inteligencia entienden el punto de vista de los demás. Son asertivos y tienen un gran sentido de empatía. Generalmente son conciliadores y tratan de motivar la cooperación y el trabajo en equipo.³⁹

Habilidades: comunicación verbal y no verbal, escuchar, ser empáticos, motivar, percibir el estado de ánimo, motivación e intenciones de los demás, generar confianza, conciliar y resolver conflictos, establecer relaciones positivas, dar consejos.

³⁸ Idem.

³⁹ Idem.

Carreras afines: psicólogos, trabajadores sociales, relaciones públicas, relaciones internacionales, ventas, maestros, negociadores, líderes reales, políticos (generalmente de forma manipuladora)

Las dos últimas inteligencias mencionadas: la intrapersonal y la interpersonal, forman la “inteligencia emocional”, misma que ha demostrado, a través de numerosos estudios, ser sumamente importante para el éxito en la vida.

Evaluar y conocer el perfil de inteligencias múltiples puede ser muy útil en varios sentidos: a nivel personal, para nuestro auto-desarrollo; a nivel familiar, para conocer el perfil de inteligencias de nuestros hijos y apoyarlos en desarrollar todo su potencial; a nivel organizacional al conocer el perfil de inteligencia de los integrantes de equipos de trabajo y cómo estos pueden complementarse; en reclutamiento y selección de personal, para evaluar no sólo el IQ, sino las demás inteligencias y el perfil de inteligencia emocional de los candidatos; entre otros múltiples usos y beneficios.⁴⁰

Para empezar a hablar de competencias pese a que es un termino nuevo tiene muchos autores que hablan de el, pero a continuación retomaremos a David Mc Clelland.

Partiendo de una definición bastante aceptada, podemos entender a las competencias como el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes verificables, que se aplican en el desempeño de una función productiva. Importa subrayar algunos componentes del concepto.

⁴⁰ Idem.

Propone una visión global de las calificaciones, en contraposición a los análisis detallados, exhaustivamente desagregados, propios por ejemplo del análisis ocupacional. Tiene en cuenta el conjunto de elementos que necesita el trabajador en el desempeño en el medio laboral. Pero su referencia ya no es el puesto de trabajo, sino el trabajador trabajando. Por otra parte las capacidades deben ser verificables, a través de procedimientos rigurosos de evaluación.⁴¹

Más allá de la definición, aunque parezca no es contradictorio afirmar que las competencias son a la vez un movimiento, un enfoque y uno o varios sistemas.

Constituyen un movimiento porque a sus conceptualizaciones y a sus diversas metodologías recurren crecientemente quienes, desafiados por los cambios tecnológicos y organizativos del mundo productivo, buscan modernizar y profesionalizar las relaciones laborales y la gestión de recursos humanos, así como quienes se proponen establecer vínculos entre la capacitación y los procesos de innovación en las empresas.⁴²

La variedad de definiciones y de metodologías para trabajar con las competencias tiene sin embargo una serie de componentes y de orientaciones comunes, por lo que además de un movimiento son un enfoque, o mejor constituyen un movimiento que comparte un enfoque.

A partir de la definición de los conceptos se infiere que existe una relación entre la Competencia Laboral OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ARREGLO DE HABITACIONES y la presencia de Inteligencias Múltiples en personas que hayan sido certificadas en esta competencia.

⁴¹ Idem.

⁴² Idem

5. METODOLOGÍA

5.1 Tipo de estudio:

Se realizó un estudio correlacional, el cual se desarrolló en el Hotel Capilla Del Mar Cartagena. Para lograr los objetivos se realizó una reunión con la jefe de talento humano del hotel capilla del Mar Cartagena, quien autorizó el inicio de la aplicación del test y coordinó las fechas y espacios requeridos.

5.2. Participantes:

La población en la que se realizó la investigación fue la totalidad de empleados certificados en la Competencia OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ARREGLO DE HABITACIONES, consistente en 9 empleados (camareras) del hotel antes mencionado certificados por el SENA, para lo que se empleó un salón, donde se agruparon a quienes tienen la competencia técnica certificada.

5.3. Variables:

- Competencia Técnica OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ARREGLO DE HABITACIONES.
- Inteligencias Múltiples.

5.3.1. Definición Nominal:

La teoría de las inteligencias múltiples es un modelo propuesto por Howard Gardner quien define la inteligencia como la "*capacidad de resolver problemas o elaborar productos que sean valiosos en una o más culturas*". Definir la inteligencia como una capacidad la convierte en una destreza que se puede desarrollar. Según modelo propuesto por Howard Gardner todos los seres humanos están capacitados para el amplio desarrollo de su inteligencia, apoyados en sus capacidades y su motivación.

Inteligencia lingüística, la que tienen los escritores, los poetas, los buenos redactores. Utiliza ambos hemisferios.

Inteligencia lógica-matemática, la que se utiliza para resolver problemas de lógica y matemáticas. Es la inteligencia que tienen los científicos. Se corresponde con el modo de pensamiento del hemisferio lógico y con lo que la cultura occidental ha considerado siempre como la única inteligencia.

Inteligencia espacial, consiste en formar un modelo mental del mundo en tres dimensiones; es la inteligencia que tienen los marineros, los ingenieros, los cirujanos, los escultores, los arquitectos o los decoradores.

Inteligencia musical, es aquella que permite desenvolverse adecuadamente a cantantes, compositores, músicos y bailarines.

Inteligencia física y cinestésica, o la capacidad de utilizar el propio cuerpo para realizar actividades o resolver problemas. Es la inteligencia de los deportistas, los artesanos, los cirujanos y los bailarines.

Inteligencia Intrapersonal, es la que permite entenderse a sí mismo. No está asociada a ninguna actividad concreta.

Inteligencia interpersonal, la que permite entender a los demás; se la suele encontrar en los buenos vendedores, políticos, profesores o terapeutas.

Teniendo formulado el concepto de Inteligencias Múltiples, a continuación se describirá el concepto de Competencia Laboral planteado por el SENA: “La competencia laboral es la capacidad real que tiene una persona para aplicar conocimientos, habilidades y destrezas, valores y comportamientos, en el desempeño laboral, en diferentes contextos”.⁴³

Se crea entonces, como medio de regulación de las Competencias lo que se conoce como Normas de Competencia que son estándares que representan una serie de productos que debe alcanzar un empleado en su cargo, sus conocimientos, el o los lugares donde debe aplicarlos y la evidencia o el producto final que debe arrojar. Dice respecto a esto el SENA. “Las normas son la base fundamental para la modernización de la oferta educativa y para el desarrollo de los correspondientes programas de certificación” (www.sena.edu.co).⁴⁴

Las normas de competencia pretenden facilitar el ejercicio de evaluación, certificación, formación y gestión del recurso humano. El Gobierno Nacional ha previsto en el Plan Nacional de Desarrollo que el SENA sea el organismo normalizador y certificador de competencias laborales para Colombia (www.sena.edu.co/normalizacion).⁴⁵

A través de la certificación una empresa que esté acreditada garantiza que un empleado hace bien su trabajo y que cumple con los estándares establecidos en

⁴³ <http://www.sena...>

⁴⁴ <http://www.sena...>

⁴⁵ <http://www.sena...>

la norma de competencia laboral confirmando que tiene capacidad, es decir, que cumple con los criterios de desempeño.⁴⁶

“El SENA Organismo Normalizador y Certificador de la competencia laboral, tiene como órgano rector al Consejo Directivo Nacional quien está conformado por los Ministerios de la Protección Social, Industria, Comercio y Turismo, y Educación Nacional, y delegados de la ANDI, Fenalco, SAC, Acopi, Colciencias, Conferencia Episcopal, Confederaciones de Trabajadores y de las Organizaciones Campesinas, a quien le corresponde aprobar las normas de competencia laboral colombianas y reglamentar los procesos de normalización, y de evaluación y certificación.

El SENA, por delegación del gobierno nacional, a través del Decreto 933 de Abril de 2003 Art. 19 “Certificación de Competencias Laborales: El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, regulará, diseñará, normalizará y certificará las competencias laborales”, deja en su estructura la Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo, área que tiene la competencia para “Dirigir la implementación en el país del Sistema Nacional de formación para el trabajo y proponer las políticas para la ejecución de los procesos de Normalización, y Evaluación y Certificación, reconocimiento y articulación de programas de formación que de él se derivan para el desarrollo del talento humano, su empleabilidad y el aprendizaje permanente” (www.sena.edu.co/observatorio/normalizacion).⁴⁷

Para lograr la certificación en la titulación OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ARREGLO DE HABITACIONES en las camareras, la norma establece tres

⁴⁶ <http://www.sena...>

⁴⁷ <http://www.sena...>

competencias con sus criterios de desempeño, los cuales se describen como sigue:

1. **TITULO DE LA N.C.L** 260201012 Realizar Procesos Básicos Para La Prestación Del Servicio.

DIRECCION DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACION

PARA EL TRABAJO

CODIGO ELEMENTO 01 Organizar El Área Para El Inicio Y Cierre De Actividades.

CENTRO NACIONAL DE HOTELERÍA, TURISMO Y ALIMENTOS

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

A, Su Presentación Personal Y El Tiempo De Llegada Y Salida Se Ajustan Al Manual De Procedimientos.

B, Los Equipos Se Revisan Antes Y Después Del Desarrollo De Las Actividades Corroborando Su Funcionamiento Y Limpieza.

C, Las Deficiencias De Funcionamiento De Equipos Se Reportan En El Tiempo Establecido Y A La Persona Que Corresponde.

D, Los productos se han almacenado de acuerdo al manual de procedimientos.

E, El Inventario De Productos Se Ha Reportado En La Planilla Establecida Para Su Control.

F, El Estado De Los Activos Es Revisado De Acuerdo A La Normatividad Vigente Reportando Inconsistencias.

G, Las Novedades Son Reportadas En El Libro Establecido Para Ello.

CONOCIMIENTOS Y COMPRENSIONES ESENCIALES

01, Normas de higiene y aseo (A, B)

02, Interpretación de manuales de procedimientos de la empresa (A, B, C, D, E, F, G,)

03, Técnicas de comunicación (C, G)

04, Interpretación de manuales de funcionamiento de equipos (B, D).

05, Manejo de software (C, E, F)

06, Normas de almacenamiento (D, E)

07, Normas de seguridad de la empresa (B).

RANGOS DE APLICACION

FORMATOS

Sistematizados

Manuales

EVIDENCIAS REQUERIDAS

DESEMPEÑO

1. Observación de hábitos de higiene y presentación personal (2)
2. Equipos organizados y funcionando correctamente (1)
3. Planillas de inventarios correspondientes a productos almacenados (1)
4. Libro de novedades (1).

CODIGO ELEMENTO 02 Operar Equipos Y Elementos De Trabajo De Acuerdo Con Los Parámetros Establecidos.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

A, Los equipos y elementos se seleccionan de acuerdo a las actividades a desarrollar.

B, Los equipos se utilizan cumpliendo normas técnicas y de seguridad

C, Los equipos y elementos se mantienen en las condiciones de limpieza, funcionamiento y orden establecidos en los manuales técnicos de procedimientos

D, Las deficiencias de funcionamiento se reportan de acuerdo a los procedimientos establecidos

CONOCIMIENTOS Y COMPRENSIONES ESENCIALES

01, Interpretación de manuales de funcionamiento de equipos (A, B, C)

02, Normas de seguridad industrial y ocupacional (A, B, C)

03, Técnicas de limpieza (C)

04, Utilización de elementos de limpieza (C)

05, Manejo De Software (C, E, F)

06, Diligenciamiento de formatos (D).

RANGOS DE APLICACION

EQUIPOS

Digital

Eléctrico

Mecánico

SEGURIDAD

Normal

Alto Riesgo

EVIDENCIAS REQUERIDAS

DESEMPEÑO

1. Disposición de equipos para diferentes actividades (2)
2. Cuestionario sobre aspectos técnicos de utilización de equipos (1).

2. **TITULO DE LA N.C.L** 260201021 Atender Usuarios De Acuerdo A Políticas De Servicio.

DIRECCION DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACION
PARA EL TRABAJO

CODIGO ELEMENTO 01 Brindar Información Conforme A Requerimientos Del Cliente.

CENTRO NACIONAL DE HOTELERÍA, TURISMO Y ALIMENTOS

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- A, Las necesidades de información del usuario se detectan a través del diálogo con el usuario
- B, Los productos y servicios de la empresa se promueven conforme al producto establecido.
- C, La información turística y general de la zona de influencia se da según necesidades del usuario

- 01, Relaciones interpersonales (A, B, D)
- 02, Técnicas de comunicación (A, B, C, D, E)
- 03, Diligenciamiento de formatos (C, D)
- 04, Interpretación de protocolos (A, B, C, D, E)
- 05, Tipos de clientes (A, B, C, D, E)

RANGOS DE APLICACION

REPORTES

ESCRITO

VERBAL

EVIDENCIAS REQUERIDAS

DESEMPEÑO

- 1. Estudio de caso (1)
- 2. Reporte de reclamaciones (2)

3. TITULO DE LA N.C.L 260201022 Mantener Las Habitaciones De Acuerdo A Estándares Establecidos

DIRECCION DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACION
PARA EL TRABAJO

CODIGO ELEMENTO 01 Organizar Elementos Para El Inicio De La Labor De Piso
CENTRO NACIONAL DE HOTELERÍA, TURISMO Y ALIMENTOS

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

A, El plan de trabajo y la asignación de habitaciones se confronta con el cuadro de control

B, Los linos, amenities y suministros se solicitan siguiendo normas preestablecidas

C, El carro de servicio se organiza de acuerdo al modelo fijado

D, Las normas de seguridad vigentes se aplican según las actividades a realizar

CONOCIMIENTOS Y COMPRESIONES ESENCIALES

- 01, Interpretación de manuales de procedimiento (A, B, C, D)

02, Interpretación de reglamentos internos (A, D)

03, Normas de higiene (A)

04, Lenguaje técnico (B, C, D)

05, Organización de elementos de servicio (D).

06, Normas de seguridad (D).

RANGOS DE APLICACION

NORMAS DE SEGURIDAD

Industrial

Internas

Ocupacional

EVIDENCIAS REQUERIDAS

DESEMPEÑO

1. Carro de camarera organizado (1).

CODIGO ELEMENTO 02 Arreglar La Habitación En El Tiempo Y Condiciones Establecidas

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

A, El estado de las habitaciones se verifica cumpliendo con los procedimientos establecidos

B, La habitación se arregla de acuerdo al procedimiento definido por la empresa

C, Los elementos de seguridad se utilizan de acuerdo a los requerimientos de las actividades

D, Las normas de higiene y seguridad vigentes se cumplen conforme a las actividades desarrolladas

E, Las necesidades de mantenimiento, objetos olvidados y faltantes se reportan a quien corresponda

F, El turno es recibido y entregado de acuerdo al manual de procedimientos

CONOCIMIENTOS Y COMPRENSIONES ESENCIALES

01, Interpretación de protocolos (A, E)

D, Las inquietudes se resuelven basado en los requerimientos del usuario.

CONOCIMIENTOS Y COMPRENSIONES ESENCIALES

01, Relaciones interpersonales (A,B,C,D)

02, Técnicas de comunicación (A,B,C,D)

03, Solución de problemas (D)

04, Tipos de clientes (A,B,C,D)

05, Información turística local y zonal (C,D)

06, Interpretación de protocolo de servicios (A,B,C,D)

07, Información cultural y comercial (C,D).

RANGOS DE APLICACION

INFORMACIÓN

General

Turística

EVIDENCIAS REQUERIDAS

DESEMPEÑO

1. Diálogo con el usuario (2)

CODIGO ELEMENTO 02 Atender Sugerencias Y Reclamaciones Cumpliendo Con El Protocolo De Servicio.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

A, Las sugerencias y reclamaciones de los clientes sobre el servicio y /o producto se atienden de acuerdo al estándar y protocolo fijados

B, Las causas de las reclamaciones se analizan involucrando a las personas que tienen que ver con ellas.

C, Los reclamos de los clientes se registran para detectar aquellos de mayor frecuencia

D, Las reclamaciones y sugerencias se reportan de acuerdo al manual de procedimientos.

E, Los correctivos se aplican asumiendo y verificando los resultados

CONOCIMIENTOS Y COMPRENSIONES ESENCIALES

02, Interpretación de manuales de procedimientos (A, B, C, D, E, F)

03, Lenguaje técnico (A, B, C, D, F)

04, Técnicas de limpieza (B, D)

05, Manejo de productos de aseo (B, D)

06, Técnicas de arreglo de habitaciones (B)

07, Interpretación de normas de seguridad (C, D)

08, Diligenciamiento de formatos (E, F)

09, Interpretación de manuales de operación de equipos (C).

RANGOS DE APLICACION

ELEMENTOS DE SEGURIDAD

Interna

Industrial

Ocupacional

REPORTES

Escrito

Verbal

ESTABLECIMIENTOS

Hotel

Centro vacacional

Hospital

EVIDENCIAS REQUERIDAS

DESEMPEÑO

1. Proceso de arreglo de habitaciones (1)

2. Reporte de estado de habitaciones (1).

5.3.2. Definición Operacional:

La presencia de Inteligencias Múltiples se evidenció a través del test de Alfonso Paredes Aguirre, el cual mide el nivel en el que se encuentran las Inteligencias

Múltiples en las personas seleccionadas para la aplicación de la prueba. La escala de calificación es de 1 a 5, donde 1 denota ausencia y 5 la máxima identificación con el enunciado.

La Competencia Técnica OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ARREGLO DE HABITACIONES es calificada como competente o no es competente aun para conseguir la certificación, de acuerdo a las 3 Normas de Competencia Laboral N.C.L. codificadas con 012, 021 y 022 integrantes de la competencia.

5.4. Hipótesis- verificación:

Existe relación entre la Competencia laboral Técnica OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ARREGLO DE HABITACIONES y la presencia de Inteligencias Múltiples en las 22 Camareras Empleadas en el hotel Capilla Del Mar Cartagena Certificadas por el SENA.

La hipótesis se verificó mediante la aplicación de un test psicométrico, el comprobó la correlación existente entre las variables.

Se empleó una sola sesión para la aplicación del test, debido al número de personas que integraron la población. Se explicó a las participantes el procedimiento y su rol en la investigación y se entregó el consentimiento informado (ver anexo 1); luego de firmados, procedimos a la aplicación del test.

5.5. Instrumento de Recolección:

Se empleó el Test de Inteligencias Múltiples de Alfonso Paredes Aguirre⁴⁸ (ver anexo 2) que consta de siete ítems, cada uno de los cuales con enunciados referentes a actividades descriptivas que deberán ser calificadas en escala de 1 a 5, donde 1 ausencia del indicador y 5 la máxima identificación con el mismo; al final de cada ítem se suma el puntaje total y se multiplica por 2 o 2.5 de acuerdo al número de indicadores que contenga el ítem.

5.6. Tabulación:

La información recolectada a través de la aplicación del test de Inteligencias Múltiples de Alfonso Paredes Aguirre, se tabuló en una plantilla de Excel (ver anexo 7).

5.7. Procesamiento:

Los datos arrojados por la tabulación se procesaron por medio del software estadístico SPSS (ver anexos 3, 4, 5 y 6), donde se encontraron medidas de tendencia central (media, moda y mediana), desvío estándar, estadísticos de correlación, estadísticos de regresión y porcentajes.

⁴⁸ Paredes, Aguirre, Alfonso M. Test de Inteligencias Múltiples; basado en flores, 1999

6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Resultados del objetivo general:

Al examinar la matriz de correlación es evidente el comportamiento de las variables 8, 9 y 10, donde no aparecen valores de correlación.

La explicación es que los valores de las variables son constantes (1 con significado *es competente*), resultado arrojado por las características de la población (ver tabla 1.).

Correlations

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010
VAR00001 Pearson Correlation	1	,514	,346	,780*	,545	,759*	,801**	. ^a	. ^a	. ^a
VAR00001 Sig. (2-tailed)		,157	,361	,013	,129	,018	,009	.	.	.
VAR00001 N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
VAR00002 Pearson Correlation	,514	1	,413	,203	,505	,021	,370	. ^a	. ^a	. ^a
VAR00002 Sig. (2-tailed)	,157		,269	,600	,166	,957	,328	.	.	.
VAR00002 N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
VAR00003 Pearson Correlation	,346	,413	1	,516	,549	,324	,660	. ^a	. ^a	. ^a
VAR00003 Sig. (2-tailed)	,361	,269		,155	,126	,394	,053	.	.	.
VAR00003 N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
VAR00004 Pearson Correlation	,780*	,203	,516	1	,492	,927**	,871**	. ^a	. ^a	. ^a
VAR00004 Sig. (2-tailed)	,013	,600	,155		,178	,000	,002	.	.	.
VAR00004 N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
VAR00005 Pearson Correlation	,545	,505	,549	,492	1	,296	,537	. ^a	. ^a	. ^a
VAR00005 Sig. (2-tailed)	,129	,166	,126	,178		,439	,136	.	.	.
VAR00005 N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
VAR00006 Pearson Correlation	,759*	,021	,324	,927**	,296	1	,856**	. ^a	. ^a	. ^a
VAR00006 Sig. (2-tailed)	,018	,957	,394	,000	,439		,003	.	.	.
VAR00006 N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
VAR00007 Pearson Correlation	,801**	,370	,660	,871**	,537	,856**	1	. ^a	. ^a	. ^a
VAR00007 Sig. (2-tailed)	,009	,328	,053	,002	,136	,003		.	.	.
VAR00007 N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
VAR00008 Pearson Correlation	. ^a	1	. ^a	. ^a						
VAR00008 Sig. (2-tailed)
VAR00008 N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
VAR00009 Pearson Correlation	. ^a	1	. ^a							
VAR00009 Sig. (2-tailed)
VAR00009 N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
VAR00010 Pearson Correlation	. ^a	1								
VAR00010 Sig. (2-tailed)	
VAR00010 N	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

a. Cannot be computed because at least one of the variables is constant.

Tabla 1. Matriz de Correlaciones

En la primera columna esta el nombre de la variable (en este caso cada resultado en cada una de las inteligencias Múltiples. Las variable 8, 9 y 10 son los conceptos de competencia) el coeficiente de correlación calculado en este caso el de Pearson y el nivel de significación o la probabilidad que se espera conseguir, en este caso el 95 y el 99%.

En las otras columnas aparece cada una de las variables correlacionadas.

Al tomar la primera fila aparecen los coeficientes de correlación entre la variable uno y las demás variables.

En la segunda fila aparecen los coeficientes de correlación entre la variable dos y las demás variables.

Así sucesivamente las demás filas.

Al cruzar las variables de la Inteligencias Múltiples con las variables de competencias el valor de correlación es cero pues obviamente si todos los sujetos de la muestra son competentes lo que ha sucedido es que para el mismo valor de competencia (1) se dan distintos valores de Inteligencias Múltiples.

Tales resultados no se preveían y entonces el resultado es que el objetivo general no se consigue.

Ante esto se toma la siguiente alternativa:

Consultar los promedios obtenidos en cada una de las variables de las Inteligencias Múltiples.

Seleccionar el mayor promedio. En este caso el de la variable 6.

Considerarla como variable dependiente.

Las otras variables o dimensiones de la inteligencias múltiples considerarlas variables independientes.

Considerar la variable dependiente a su vez como predictor de lograr competencia.

El diseño propuesto es que cada una de las dimensiones de la inteligencia múltiple consideradas como independientes serían la causa de la variable dependiente.

Y esta por tener el promedio más alto estar relacionada lógicamente con el logro de la competencia.

El proceso estadístico de la relación entre varias variables independientes con la misma variable dependiente se denomina cálculo de regresión lineal (ver tabla 2.).

Tabla 2. Regresión

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
VAR00006	85,3333	8,71780	9
VAR00001	73,3333	12,92285	9
VAR00002	71,3889	15,86619	9
VAR00003	61,3556	15,68973	9
VAR00004	62,4444	17,79825	9
VAR00005	63,0556	16,38300	9
VAR00007	81,7778	12,10142	9

En la tabla se observa que el promedio más alto es el de la variable 6 y además con la desviación estándar menor.

Se procede a elaborar una segunda correlación entre las variables (ver tabla 3.).

Tabla 3. Matriz de Correlaciones 2

Correlations

	VAR00006	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00007	
Pearson Correlator	VAR00006	1,000	,759	,021	,324	,927	,296	,856
	VAR00001	,759	1,000	,514	,346	,780	,545	,801
	VAR00002	,021	,514	1,000	,413	,203	,505	,370
	VAR00003	,324	,346	,413	1,000	,516	,549	,660
	VAR00004	,927	,780	,203	,516	1,000	,492	,871
	VAR00005	,296	,545	,505	,549	,492	1,000	,537
	VAR00007	,856	,801	,370	,660	,871	,537	1,000
Sig. (1-tailed)	VAR00006	.	,009	,479	,197	,000	,220	,002
	VAR00001	,009	.	,078	,181	,007	,065	,005
	VAR00002	,479	,078	.	,135	,300	,083	,164
	VAR00003	,197	,181	,135	.	,077	,063	,026
	VAR00004	,000	,007	,300	,077	.	,089	,001
	VAR00005	,220	,065	,083	,063	,089	.	,068
	VAR00007	,002	,005	,164	,026	,001	,068	.
N	VAR00006	9	9	9	9	9	9	9
	VAR00001	9	9	9	9	9	9	9
	VAR00002	9	9	9	9	9	9	9
	VAR00003	9	9	9	9	9	9	9
	VAR00004	9	9	9	9	9	9	9
	VAR00005	9	9	9	9	9	9	9
	VAR00007	9	9	9	9	9	9	9

En la matriz de correlaciones aparecen en la primera fila las variables que al cruzarlas con las columnas nos dan el valor de correlación entre las variables.

Tabla 4. Variables incluidas y excluidas

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	VAR00004	.	Stepwise (Criteria: Probabilit y-of- F-to-enter <= ,050, Probabilit y-of- F-to-remo ve >= ,100).

a. Dependent Variable: VAR00006

En la tabla en la segunda columna la variable de mayor peso para predecir el resultado en la variable dependiente. El método aparece en la cuarta columna. El estadístico f con probabilidad 95% y 99%

Tabla 5. Resumen del modelo

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,927 ^a	,859	,839	3,49568

a. Predictors: (Constant), VAR00004

El modelo de regresión evidencia que la variable 4 tiene una correlación muy alta.

Tabla 6. Análisis de varianza

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	522,462	1	522,462	42,755	,000 ^a
	Residual	85,538	7	12,220		
	Total	608,000	8			

a. Predictors: (Constant), VAR00004

b. Dependent Variable: VAR00006

Al analizar si la variable es realmente diferente a las demás los resultados son evidentes afirmativamente.

Tabla 7. Coeficientes

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	56,980	4,490		12,691	,000
	VAR00004	,454	,069	,927	6,539	,000

a. Dependent Variable: VAR00006

La diferencia de la variable 4 de las demás en la población se mantiene.

Al observar los valores de correlación entre la variable 4 y las demás variables los valores más altos son:

Con la variable 6 dependiente: 0.92

Con la variable 7: 0.81

Y con la variable 1: 0.78

Estos resultados permiten establecer que el objetivo general se ha conseguido.

Tabla 8. Variables excluidas

Excluded Variables ^b						
Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics	
					Tolerance	
1	VAR00001	,092 ^a	,382	,716	,154	,392
	VAR00002	-,175 ^a	-1,255	,256	-,456	,959
	VAR00003	-,211 ^a	-1,343	,228	-,481	,733
	VAR00005	-,211 ^a	-1,377	,218	-,490	,758
	VAR00007	,202 ^a	,673	,526	,265	,241

a. Predictors in the Model: (Constant), VAR00004

b. Dependent Variable: VAR00006

6.2. Resultados de los Objetivos específicos:

6.2.1. Objetivo específico Describir competencias:

El hotel Capilla Del Mar Cartagena, se sometió a un proceso de capacitación, auditoría y certificación de un número de 9 empleadas correspondientes al cargo camareras con el fin de certificarlas en la competencia OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ARREGLO DE HABITACIONES.

Tal proceso se llevó a cabo de la siguiente manera: el hotel solicita al SENA la certificación en la competencia, el SENA le ofrece el espacio de capacitación para las empleadas, las cuales luego de capacitarse son sometidas a pruebas de conocimientos y aptitudes, son evaluadas en el ambiente de trabajo a fin de corroborar que han desarrollado la competencia a la que aspiran certificarse. Finalmente el SENA a través de auditores del hotel, instructores de la entidad y auditores de la misma, determinan si cada empleada es competente o aun no lo es para certificarse.

Se deben cumplir todos los criterios establecidos en la Norma de Competencia Laboral para poder ser certificada como *competente*, si solo falta uno de los criterios, entonces la calificación es *no es competente aun*.

6.2.2. Objetivo específico Describir las Inteligencias Múltiples:

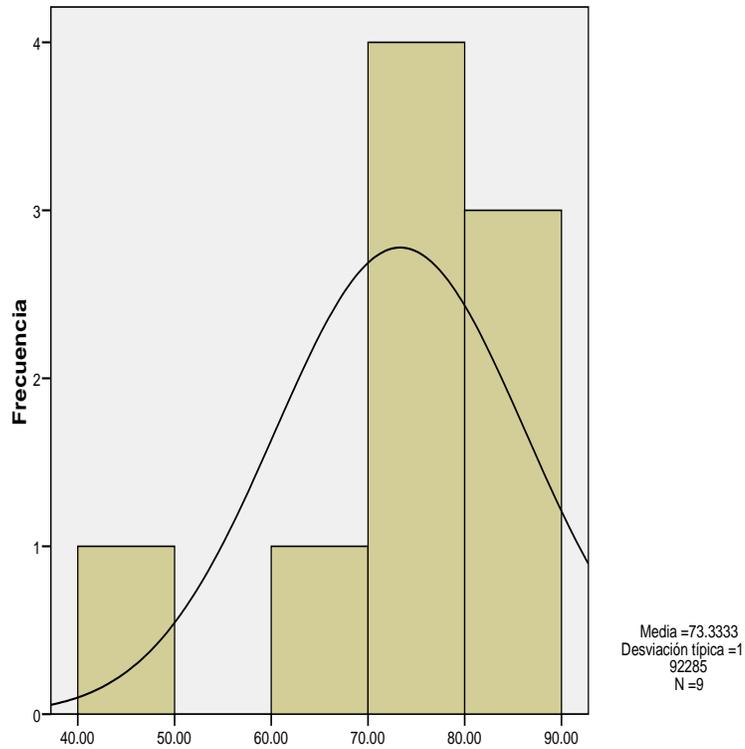
En las tablas y gráficas presentadas a continuación se observan los porcentajes arrojados de la aplicación del Test De Inteligencias Múltiples, y la frecuencia con que aparecieron dichos porcentajes en los 9 sujetos integrantes de la población, los datos de las gráficas están aproximados a decenas.

Tabla 9. Inteligencia lingüística

IL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	44,00	1	11,1	11,1	11,1
	66,00	1	11,1	11,1	22,2
	72,00	2	22,2	22,2	44,4
	74,00	1	11,1	11,1	55,6
	78,00	1	11,1	11,1	66,7
	82,00	1	11,1	11,1	77,8
	86,00	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Grafica 1. Inteligencia Lingüística



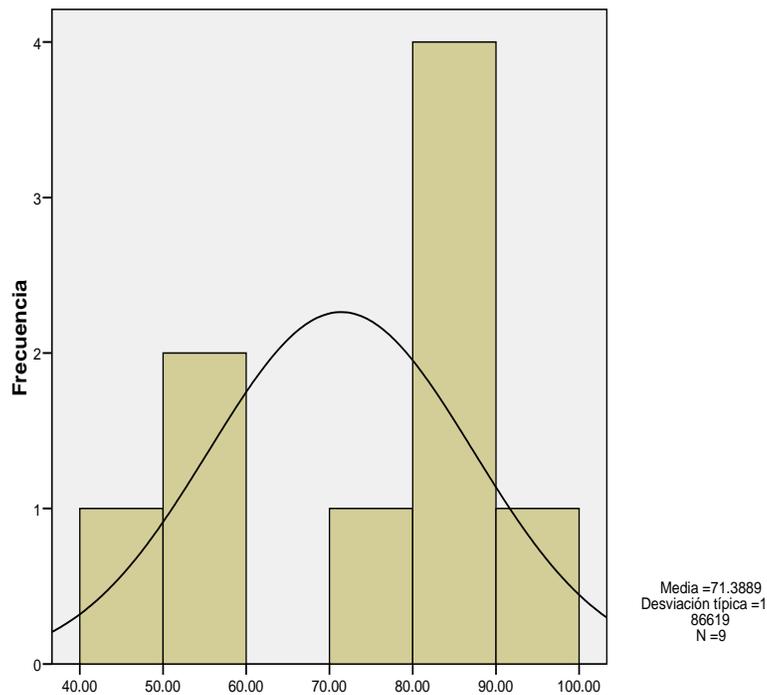
En la gráfica 1. Los valores de los porcentajes están aproximados a decenas (40, 50, 60, etc.). Se observa el puntaje mínimo 40%, máximo 90%; una media de 73,3; desviación: 1.9. De acuerdo a los datos de la grafica y tabla los puntajes contemplados entre 72 y 78% obtuvieron el mayor promedio con una frecuencia de 4 respectivamente; no se observan diferencias significativas respecto a los puntajes en la grafica; el comportamiento de la variable es relativamente normal. Tomando como referente los resultados generales, la inteligencia lingüística seria uno de las 4 dimensiones predictoras de la variable dependiente (dimensión 6, I. interpersonal), por tal razón, tal como se muestra en la grafica obtiene uno de los promedios mas altos de las 7 dimensiones medidas.

Tabla 10. Inteligencia Lógico/matemática

ILM

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	47,50	1	11,1	11,1	11,1
	50,00	1	11,1	11,1	22,2
	57,50	1	11,1	11,1	33,3
	72,50	1	11,1	11,1	44,4
	80,00	3	33,3	33,3	77,8
	82,50	1	11,1	11,1	88,9
	92,50	1	11,1	11,1	100,0
Total		9	100,0	100,0	

Gráfica 2. Inteligencia Lógico/Matemática

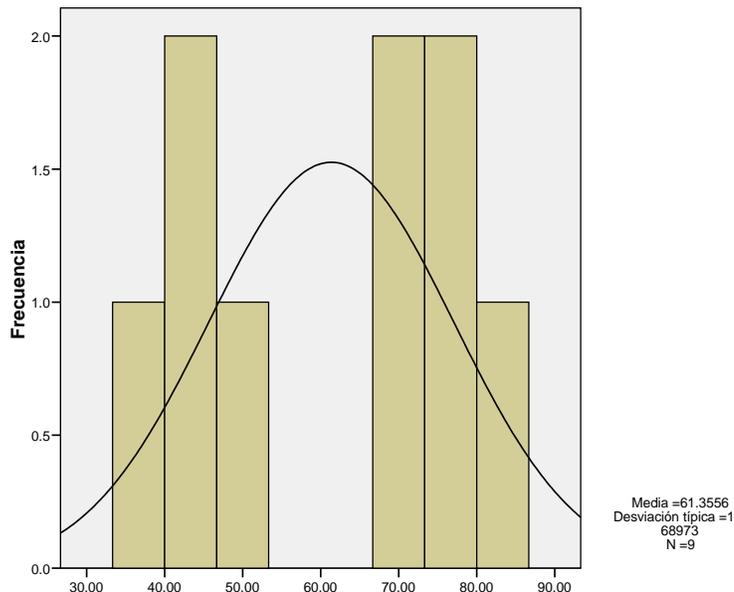


En la gráfica 2, tabla 10. Se observa el puntaje mínimo 40%, máximo 100%; una media de 73,3; desviación: 1.86. Tomando los datos de la grafica y tabla los puntajes contemplados entre 70 y 80% obtuvieron el mayor promedio con una frecuencia de 4 respectivamente; los valores se encuentran ubicados hacia la derecha de la gráfica; el comportamiento de la variable es relativamente normal. No existen diferencias significativas respecto a los indicadores evaluados en el test.

Tabla 11. Inteligencia espacial

IE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	39,60	1	11,1	11,1	11,1
	44,00	1	11,1	11,1	22,2
	46,20	1	11,1	11,1	33,3
	52,80	1	11,1	11,1	44,4
	68,20	1	11,1	11,1	55,6
	70,40	1	11,1	11,1	66,7
	74,80	2	22,2	22,2	88,9
	81,40	1	11,1	11,1	100,0
Total		9	100,0	100,0	

Gráfica 3. Inteligencia espacial



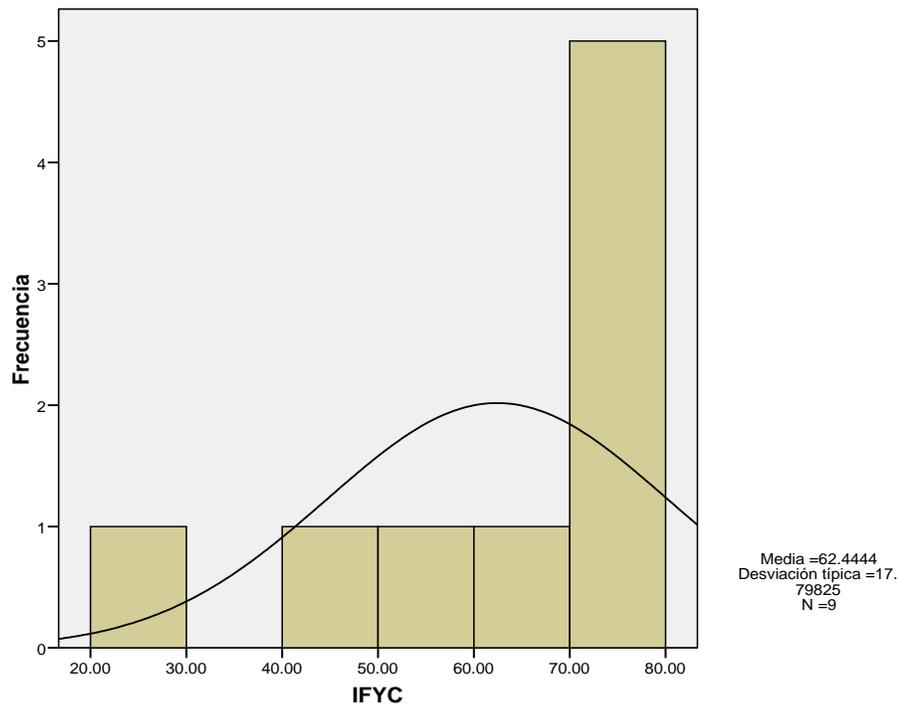
De acuerdo a los datos de la grafica 3, tabla 11. Se observan dos picos y un valle entre el 50 y el 70%, sobresalen los valores entre el 40 y 50% con una frecuencia de 2, repitiéndose la frecuencia en los valores entre 68 y 82%, de acuerdo a las

medidas de tendencia central los datos se encuentran ubicados hacia los dos extremos de la gráfica. Media: 61,3, desviación: 1.68.

Tabla 12. Inteligencia Física y cinestésica

IFYC					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	24,00	1	11,1	11,1	11,1
	48,00	1	11,1	11,1	22,2
	54,00	1	11,1	11,1	33,3
	64,00	1	11,1	11,1	44,4
	70,00	1	11,1	11,1	55,6
	72,00	1	11,1	11,1	66,7
	74,00	1	11,1	11,1	77,8
	76,00	1	11,1	11,1	88,9
	80,00	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Grafica 4. Inteligencia Física Y Cinestésica



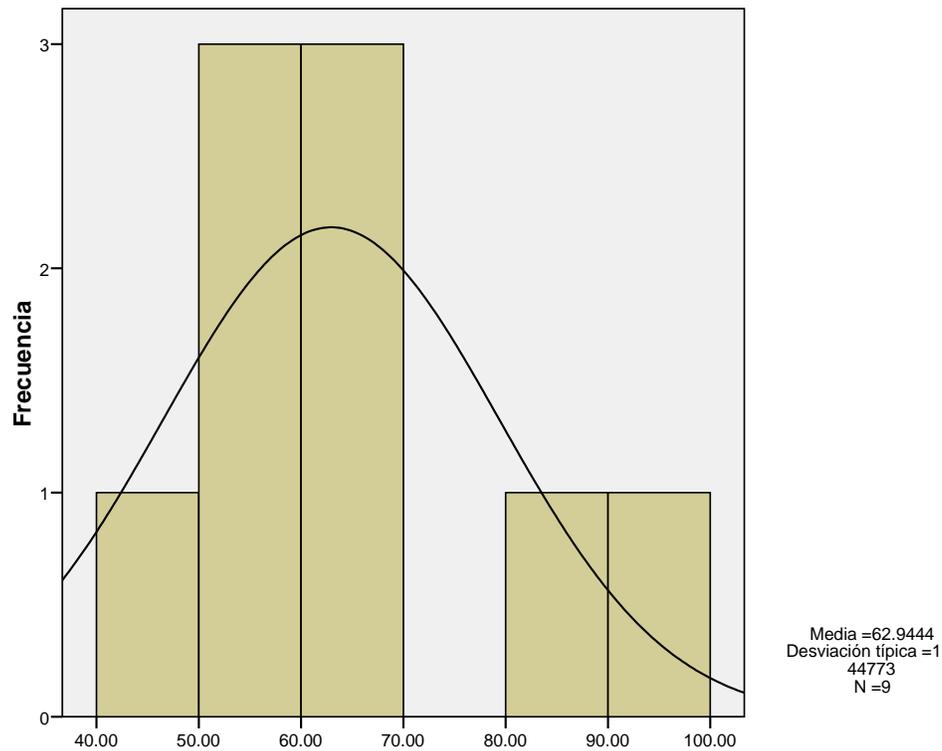
Se muestran los puntajes con mayor frecuencia ubicados en el extremo derecho de la gráfica, entre 70 y 80%; media de 62,44 y desviación de 17.79. El comportamiento de la variable puede deberse al alto nivel de habilidad física que requieren las personas a quienes se les aplicó el test en sus puestos de trabajo. En la gráfica se evidencia que la dimensión 4, al ser la que obtuvo mayor promedio, es el predictor por excelencia de las otras seis dimensiones. La inteligencia física y cinestésica es el predictor de la adquisición de la competencia OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ARREGLO DE HABITACIONES.

Tabla 13. Inteligencia Musical

IM

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	40,00	1	11,1	11,1	11,1
	52,50	1	11,1	11,1	22,2
	54,00	1	11,1	11,1	33,3
	57,50	1	11,1	11,1	44,4
	60,00	1	11,1	11,1	55,6
	62,50	2	22,2	22,2	77,8
	82,50	1	11,1	11,1	88,9
	95,00	1	11,1	11,1	100,0
Total		9	100,0	100,0	

Grafica 5. Inteligencia Musical

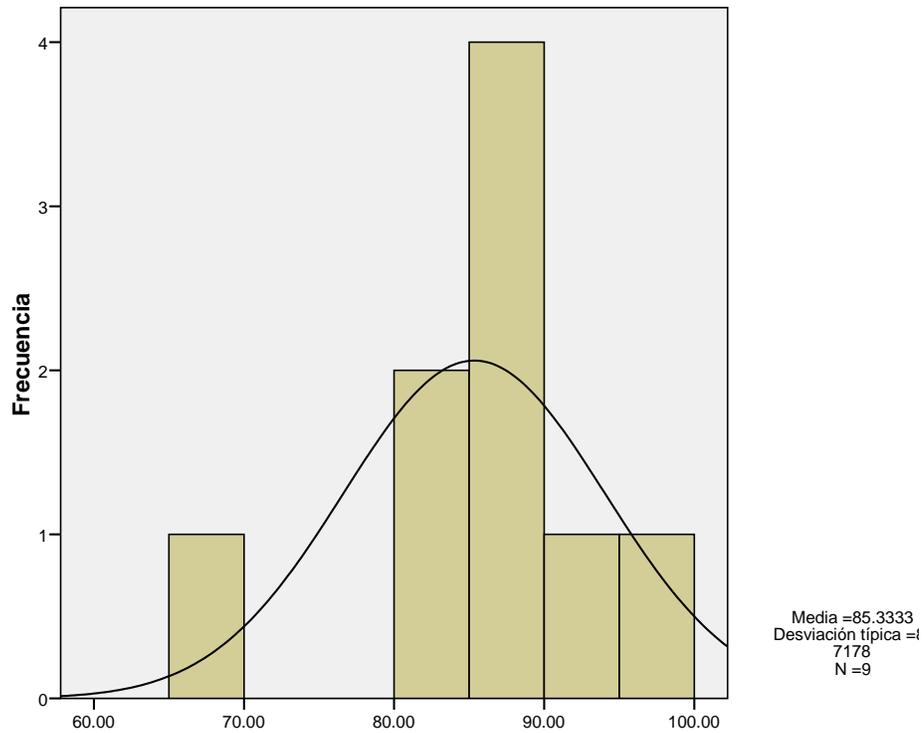


No se observan datos significativos, respecto a la gráfica, ya que de acuerdo a los datos la media es de 62,9 con 1,4 de desviación y como se observa los promedios mas altos se ubican en el área de tendencia central por tanto podemos inferir que están siendo dados estos puntajes por el azar.

Tabla 14. Inteligencia Interpersonal

IINTER					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	68,00	1	11,1	11,1	11,1
	80,00	1	11,1	11,1	22,2
	82,00	1	11,1	11,1	33,3
	86,00	3	33,3	33,3	66,7
	88,00	1	11,1	11,1	77,8
	92,00	1	11,1	11,1	88,9
	100,00	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Grafica 6. Inteligencia Interpersonal



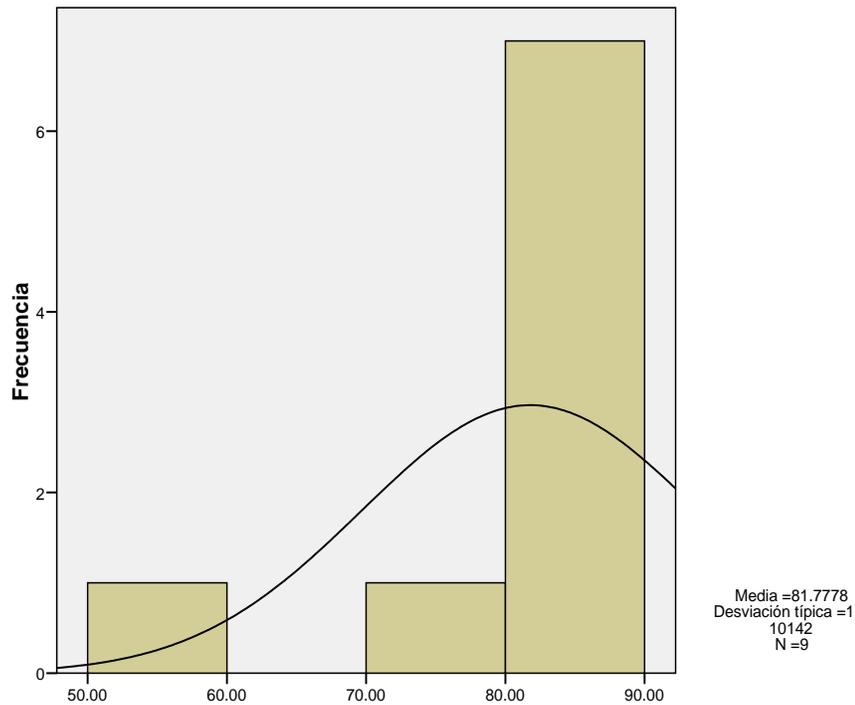
No se observan diferencias significativas respecto a las frecuencias en los porcentajes, no obstante, el promedio de los porcentajes entre 85 y 90% son los mas altos, con frecuencia de 4. La dimensión 6, Inteligencia interpersonal, puntúa en la general de las siete dimensiones como una de las cuatro con promedio más alto; esto se explica dadas las condiciones del trabajo que realizan las camareras, el cual requiere de constante trabajo en equipo, por lo tanto es lógico que esta dimensión tenga uno de los mas altos promedios.

Tabla 15. Inteligencia Intrapersonal

IINTRA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	52,00	1	11,1	11,1	11,1
	76,00	1	11,1	11,1	22,2
	80,00	1	11,1	11,1	33,3
	86,00	2	22,2	22,2	55,6
	88,00	2	22,2	22,2	77,8
	90,00	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Grafica 7. Inteligencia Intrapersonal



En la tabla y gráfica se muestran los puntajes con mayor frecuencia ubicados en el extremo derecho de la misma, comprendidas entre 80 y 90%; media de 81,77 y desviación de 1,1. El comportamiento de la variable puede estarse dando por la alta presión que se maneja en el lugar de trabajo de las personas constituyentes de la población. En la gráfica se evidencia que la dimensión 7 es una de las cuatro dimensiones predictoras de la competencia, dada la alta predominancia del locus de control que deben manejar estas personas en su cargo.

Tabla 16. Frecuencias

Tabla de frecuencia

		Estadísticos						
		IL	IE	ILM	IFYC	IM	IINTER	IINTRA
N	Válidos	9	9	9	9	9	9	9
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0

6.3 Discusión

Teniendo en cuenta lo establecido en los resultados respecto a la correlación, es decir que al cruzar las variables de las Inteligencias Múltiples con las variables de Competencias el valor de la correlación es cero pues si todos los sujetos de la muestra son competentes, lo que ha sucedido es que para el mismo valor de la competencia (1) se dan distintos valores de Inteligencia Múltiple. Esto quiere decir que dado lo inesperado de estos resultados, el objetivo general no se consigue; por tal razón se procede a emplear un modelo de regresión lineal, donde se consultan los promedios obtenidos en cada una de las variables de Inteligencia Múltiple, se seleccionan el promedio mayor (variable 6) y se considera variable dependiente y a su vez predictor del logro de la competencia; las otras variables o dimensiones de las Inteligencias Múltiples se consideran variables independientes. Se procede a hacer un cálculo de regresión lineal en donde se evidencia el alto nivel de correlación que posee la variable 4, los resultados de dicho modelo permiten establecer la consecución del objetivo general.

Habiendo confirmado la hipótesis, resulta pertinente aterrizar los datos a lo establecido por Howard Gardner respecto a las cuatro dimensiones o Inteligencias Múltiples que puntuaron como predictores de la consecución de la Competencia, se describen como siguen:

Inteligencia lingüística/verbal: Se refiere a la habilidad de usar el lenguaje, las palabras, los significados. A las personas que poseen esta inteligencia se les facilita hablar en público, comunicarse claramente, negociar y persuadir. Pueden escribir y redactar de manera adecuada. Son buenos para aprender idiomas. Piensan en palabras, más que en imágenes.

Inteligencia Cinestésica/corporal: La habilidad de controlar movimientos corporales y manipular objetos con destreza. Tienen un buen sentido de balance y coordinación viso-motora.

Inteligencia Intrapersonal: Se refiere a conocerse bien a sí mismos, conocer porqué pensamos lo que pensamos, sentimos lo que sentimos y actuamos como lo hacemos; tener conciencia de sus emociones, poder controlarlas y expresarlas adecuadamente.

Inteligencia interpersonal: Se refiere a la habilidad de entender y relacionarse con otras personas; percibir y reaccionar adecuadamente ante los estados de ánimo, temperamentos y deseos de otras personas. Las personas que poseen esta inteligencia entienden el punto de vista de los demás. Son asertivos y tienen un gran sentido de empatía. Generalmente son conciliadores y tratan de motivar la cooperación y el trabajo en equipo.

Se evalúan los resultados arrojados en la aplicación del test de Alfonso Paredes Aguirre, donde las dimensiones 1, 4, 6 y 7 (Inteligencia Lingüística, Física y Cinestésica, Interpersonal e Intrapersonal respectivamente) aparecen como

predictores de la adquisición de la Competencia OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ARREGLO DE HABITACIONES, siendo la dimensión 4 (I. Física y Cinestésica) predictor por excelencia de las dimensiones 1, 6 y 7 (Inteligencia Lingüística, Interpersonal e Intrapersonal respectivamente).

Teniendo en cuenta el cargo de las personas evaluadas (camareras), certificadas en la Competencia OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ARREGLO DE HABITACIONES, se complementa el hecho que la dimensión 4 (I. Física y cinestésica), sea el predictor por excelencia, ya que la competencia predominante en el cargo es la habilidad física, estando las dimensiones 1, 6 y 7 directamente relacionadas con las competencias requeridas para el desempeño en el cargo.

7. CONCLUSIONES

Esta investigación se realizó como requisito de la Universidad del Sinú para optar al título de psicóloga de acuerdo a lo establecido por el Ministerio de Educación Nacional y el ICFES.

El trabajo pretende apoyar el progreso de la línea de investigación de la Universidad del Sinu Desarrollo Humano y Social, haciendo énfasis en la línea específica de la escuela de psicología Cognición y Desarrollo y contribuye al avance del área de la Psicología Organizacional, dado que las temáticas estudiadas (IM y Competencia laboral técnica OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ARREGLO DE HABITACIONES) son aplicables en los procesos de gestión de Recursos Humanos por competencias en las organizaciones, plaza hacia la que se enfoca la psicología organizacional. Se considera pertinente hacer una descripción de estas áreas de estudio y posteriormente buscar la aplicabilidad o relación que podrían tener las temáticas de estudio en las organizaciones.

Al realizar este estudio, se hace un aporte a la investigación en el área Organizacional, ya que no se conocen investigaciones previas en esta área y con los resultados obtenidos de este trabajo de investigación pueden mejorar los procesos contemplados en la Gestión de Recursos Humanos, específicamente en los modelos basados en competencias.

Se busca generar un impacto en las empresas de la ciudad de Cartagena; ya que a través de este estudio se relacionan las Inteligencias Múltiples con el modelo de gestión de recursos humanos, lo que nos permitiría establecer que la inclusión de las inteligencias múltiples puede emplearse como una herramienta de apoyo en los procesos del modelo de gestión por competencias en las organizaciones.

Como conclusión, este trabajo aporta al crecimiento de la psicología ya que a través de la evaluación de las Inteligencias Múltiples, se puede predecir la facilidad que tiene un sujeto para desarrollar una determinada competencia requerida en los diferentes cargos en las empresas de la ciudad de Cartagena.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos la certificación en la Competencia Técnica OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ARREGLO DE HABITACIONES, está relacionado con la presencia de las Inteligencias Múltiples Lingüística, Física, Inter e Intrapersonal.

De acuerdo a esto se sugiere que el en proceso de selección sean tenidas en cuenta las Inteligencias Múltiples, ya que el test de Inteligencias Múltiples de Alfonso Paredes Aguirre arrojó una correlación entre las I M y la Competencia OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ARREGLO DE HABITACIONES, así mismo, al evaluar desempeño estas pueden ser empleadas como herramienta, debido a la alta relación existente entre las dos variables; por lo tanto se infiere que en el caso que un empleado no tenga certificada esta competencia pero puntué alto en los 4 indicadores mencionados (1, 4, 6 y 7), podrá desarrollarla con mayor facilidad.

BIBLIOGRAFÍA

Dalziel M. Murray. Las Competencias: Clave Para Una Gestión Integrada De Los Recursos Humanos. Segunda Edición.

Gardner, Howard. Inteligencias Múltiples: La teoría en La Practica.

Gardner, Howard. La Inteligencia Revisitada: Las Inteligencias Múltiples En El Siglo XXI. Barcelona; PAIDOS 2001.

Hernández, Sampieri. Roberto. Fernández. Baptista. Metodología de la investigación 2ª. Edición. Editorial Mc Graw- Hill, México, 1998.

Http:// www.sena.edu.co/certificacion

[http:// www.cinterfor.com/Organización Internacional del Trabajo/competencias laborales/concepto](http://www.cinterfor.com/Organización%20Internacional%20del%20Trabajo/competencias%20laborales/concepto)

[http:// www.cinterfor.com/ competencia laborales/investigaciones \(incompleta\)](http://www.cinterfor.com/competencia%20laborales/investigaciones)

[http:// www.cinterfor.com/POLFORM/OIT](http://www.cinterfor.com/POLFORM/OIT)

[http:// www.oit.com/ competencia laborales/ Mc Clelland, 1973](http://www.oit.com/competencia%20laborales/Mc%20Clelland)

[http:// www.oit.com/ competencia laborales/ Parsons](http://www.oit.com/competencia%20laborales/Parsons)

[Http://www.cinterfor.com.co/competencias laborales/David Mc Clelland](Http://www.cinterfor.com.co/competencias%20laborales/David%20Mc%20Clelland)

[http://www.oit.com/ competencia laborales/ Atkinson](http://www.oit.com/competencia%20laborales/Atkinson)

[http://www.oit.com/ competencias laborales/Martha Alicia Alles.](http://www.oit.com/competencias%20laborales/Martha%20Alicia%20Alles)

<http://www.sena.edu.co/observatorio> normalización de competencias técnicas.

Inteligencias Múltiples: La Teoría En La Práctica; Howard Gardner.

Le Boterf, G. Construcción De Las Competencias Individuales Y Colectivas. Paris Editions D' Organisation 2000.

Levy- Leboyer Claude. Gestión De Las Competencias.

Lyle M. y Signe M. Spencer; Competence at Work, Models For Superior Performance, John Wiley & Sons, inc. USA, 1993.

Medina, Ferreira, Leonor Astrid. Gonzáles, Fernández, Luís. La Gestión Por Competencias Y Su Impacto Sobre El Compromiso Organizacional.

Paredes, Aguirre, Alfonso M. Test de Inteligencias Múltiples; (basado en flores, 1999)

Schavarstein, Leonardo; 2003, la inteligencia social de las organizaciones, primera edición; capitulo 2: pagina 70.

SENA- Dirección General, sistema Nacional De Formación Profesional. Bogotá, Agosto de 2000.

Spencer, Lyle M. y Spencer, Signe M. Competence At Work, Models For Superior Performance, John Wiley & Sons, inc. USA, 1993.

Stenberg, Roberto. ¿Qué es la inteligencia?

ANEXOS:

Anexo 1. Consentimiento Informado

HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

INTELIGENCIAS MÚLTIPLES EN RELACION A COMPETENCIAS LABORALES (TECNICAS) EN PERSONAS CERTIFICADAS POR EL SENA EN EL HOTEL CAPILLA DEL MAR CARTAGENA

Usted ha sido invitado a participar en una investigación sobre Competencias Laborales Técnicas e Inteligencias Múltiples que pretende encontrar relación entre una competencia que ha sido certificada por el SENA y la presencia de Inteligencias Múltiples. Esta investigación esta realizada por Elena Calvo y Diana Carolina Sánchez Pérez, estudiantes de decimo semestre de psicología de la Universidad Del Sinú Cartagena.

El propósito de esta investigación es establecer relación entre las Competencias Laborales Técnicas y la presencia de Inteligencias Múltiples en personas que este certificada por la entidad reguladora de las competencias: SENA.

Usted fue seleccionado para participar en esta investigación por ser una persona certificada en Competencias Técnicas Laborales, el proceso se realizó a través del Hotel Capilla Del Mar Cartagena, quien proporcionó la información acerca cuales de sus empleados estaba certificados por el SENA, fue así como se escogieron los colaboradores. Se espera que en este estudio participen aproximadamente 22 personas como voluntarias.

Si acepta participar en esta investigación, se le solicitará que responda un test de Inteligencias Múltiples (IM), el cual será validado y calificado para establecer si la presencia de IMs tiene relación con la competencia técnica certificada OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ARREGLO DE HABITACIONES.

El participar en este estudio le tomará aproximadamente 30 minutos.

No existen riesgos asociados a este estudio. Esta investigación no conlleva beneficios directos para el participante.

La identidad del participante será protegida haciendo los test anónimos, la identidad de los participantes solo será revelada en estas hojas de consentimiento. Toda información o datos que puedan identificar al participante serán manejados confidencialmente.

Solamente Julio Enrique Preciado y Orietta Barrios tendrá acceso a los datos crudos o que puedan identificar directa o indirectamente a un participante, incluyendo esta hoja de consentimiento. Estos datos serán almacenados en cajas cerradas en el laboratorio de la universidad del Sinu Seccional Cartagena por un periodo de 6 meses aproximadamente una vez concluya el estudio.

Si ha leído este documento y ha decidido participar, por favor entienda que su participación es completamente voluntaria y que usted tiene derecho a abstenerse de participar o retirarse de este estudio en cualquier momento, sin ninguna penalidad. También tienen derecho a no contestar alguna pregunta en particular. Además, tiene derecho a recibir una copia de este documento.

Si tiene alguna pregunta o desea mas información sobre esta investigación, por favor comuníquese con Diana Carolina Sánchez Pérez o Elena Calvo al los números 3012011401 y 308169792 respectivamente. De tener alguna pregunta sobre sus derechos como participante o reclamación o queja relacionada con su participación en este estudio ouede comunicarse con la Dirección de la escuela de Psicología Universidad del Sinu Seccional Cartagena al 6581688 ext. 110.

Su firma en este documento significa que ha decidido participar después de haber leído y discutido la información presentada en esta hoja de consentimiento.

Nombre del participante

Firma

Fecha

He discutido el contenido de esta hoja de consentimiento con el arriba firmante, he explicado los riesgos y beneficios del estudio

Nombre del investigador o persona designada

Firma

Fecha

Anexo 2. Test de Inteligencias Múltiples

EVALUACIÓN DE INTELIGENCIAS MÚLTIPLES

Alfonso Paredes Aguirre

Todo ser humano tiene diversas potencialidades y habilidades que el Señor le ha otorgado. Estas virtudes o dones, deben ser identificados y desarrollados. En el proceso de identificación y desarrollo participan tanto el mismo individuo que lo posee como la familia los compañeros y los maestros.

Ud.: ¿ha identificado las IM que tienen? Si ya lo ha identificado, ¿en su planificación de la vida, está considerando las inteligencias múltiples (IM)?

Colaboro, alcanzándote un test que te podría ayudar a averiguar las diversas inteligencias que tienes. Para que a partir de ese diagnóstico puedas diseñar tus metas con mayor eficiencia.

Veamos en primer lugar un Test sugerente para evaluar las IM (Basado en Flores, 1999)

El 1 señala ausencia, el 5 señala una presencia notable de lo que se está afirmando. Es decir, que va de menos a más.

INTELIGENCIA LINGÜÍSTICA	1	2	3	4	5
<i>Para su edad, escribe mejor que el promedio</i>					
<i>Cuenta bromas y chistes o inventa cuentos increíbles</i>					
<i>Tiene buena memoria para los nombres, lugares, fechas y trivialidades</i>					
<i>Disfruta los juegos de palabras</i>					
<i>Disfruta leer libros</i>					
<i>Escribe las palabras correctamente.</i>					
<i>Aprecia las rimas absurdas, ocurrencias, trabalenguas, etc.</i>					
<i>Le gusta escuchar la palabra hablada (historias, comentarios en la radio, etc.)</i>					
<i>Tiene buen vocabulario para su edad</i>					
<i>Se comunica con los demás de una manera marcadamente verbal</i>					
PUNTAJE TOTAL =					

Ahora multiplica el puntaje total	por 2 =	%							
-----------------------------------	---------	---	--	--	--	--	--	--	--

INTELIGENCIA LÓGICA Y MATEMÁTICA	1	2	3	4	5
<i>Hace muchas preguntas acerca del funcionamiento de las cosas</i>					
<i>Hace operaciones aritméticas mentalmente con mucha rapidez.</i>					
<i>Disfruta las clases de matemáticas.</i>					
<i>Le interesan los juegos de matemáticas en computadoras</i>					
<i>Le gustan los juegos y rompecabezas que requieran de la lógica</i>					
<i>Le gusta clasificar y jerarquizar cosas.</i>					
<i>Piensa en un nivel más abstracto y conceptual que sus compañeros.</i>					
<i>Tiene buen sentido de causa y efecto.</i>					
PUNTAJE TOTAL =					
Ahora multiplica el puntaje total	por 2.5 =	%			

INTELIGENCIA ESPACIAL	1	2	3	4	5
<i>Presenta imágenes visuales nítidas</i>					
<i>Lee mapas, gráficos y diagramas con más facilidad que el texto</i>					
<i>Fantasea más que sus compañeros</i>					
<i>Dibuja figuras avanzadas para su edad</i>					
<i>Le gusta ver películas, diapositivas y otras presentaciones visuales</i>					
<i>Le gusta resolver rompecabezas, laberintos y otras actividades visuales similares.</i>					
<i>Crea construcciones tridimensionales avanzadas para su nivel (juegos tipo Playgo o Lego)</i>					
<i>Cuando lee, aprovecha más las imágenes que las palabras.</i>					
<i>Hace grabados en sus libros de trabajo, plantillas de trabajo y otros materiales.</i>					
PUNTAJE TOTAL =					
Ahora multiplica el puntaje total	por 2.2 =	%			

INTELIGENCIA FÍSICA Y CINESTÉTICA	1	2	3	4	5
<i>Se destaca en uno o más deportes.</i>					
<i>Se mueve o está inquieto cuando está sentado mucho tiempo.</i>					
<i>Imita muy bien los gestos y movimientos característicos de otras personas</i>					
<i>Le encanta desarmar cosas y volver a armarlas.</i>					
<i>Apenas ve algo, lo toca todo con las manos.</i>					
<i>Le gusta correr, saltar, moverse rápidamente, brincar, luchar.</i>					
<i>Demuestra destreza en artesanía</i>					
<i>La manera dramática de expresarse</i>					
<i>Manifiesta sensaciones físicas diferentes mientras piensa o trabaja.</i>					
<i>Disfruta trabajar con plastilina y otras experiencias táctiles.</i>					
PUNTAJE TOTAL =					
<i>Ahora multiplica el puntaje total por 2 = %</i>					

INTELIGENCIA MUSICAL	1	2	3	4	5
<i>Se da cuenta cuando la música está desentonada o suena mal.</i>					
<i>Recuerda las melodías de las canciones.</i>					
<i>Tiene buena voz para cantar</i>					
<i>Toca un instrumento musical o canta en un coro o algún otro grupo.</i>					
<i>Canturrea sin darse cuenta.</i>					
<i>Tamborilea rítmicamente sobre la mesa o escritorio mientras trabaja.</i>					
<i>Es sensible a los ruidos ambientales (p. ejem. La lluvia sobre el techo)</i>					
<i>Responde favorablemente cuando alguien pone música.</i>					
PUNTAJE TOTAL =					
<i>Ahora multiplica el puntaje total por 2.5 = %</i>					

INTELIGENCIA INTERPERSONAL	1	2	3	4	5
<i>Disfruta conversar con sus compañeros.</i>					
<i>Tiene características de líder natural.</i>					
<i>Aconseja a los amigos que tienen problemas</i>					
<i>Parece tener buen sentido común.</i>					
<i>Pertenece a clubes, comités y otras organizaciones.</i>					
<i>Disfruta enseñar informalmente a otros niños.</i>					
<i>Le gusta jugar con otros niños.</i>					
<i>Tiene dos o más buenos amigos.</i>					
<i>Tiene buen sentido de empatía o interés por los demás</i>					
<i>Otros buscan su compañía.</i>					
PUNTAJE TOTAL =					
<i>Ahora multiplica el puntaje total por 2 = %</i>					

INTELIGENCIA INTRAPERSONAL	1	2	3	4	5
<i>Demuestra sentido de independencia o voluntad fuerte.</i>					
<i>Tiene un concepto práctico de sus habilidades y debilidades.</i>					
<i>Presenta buen desempeño cuando está solo jugando o estudiando.</i>					
<i>Lleva un compás completamente diferente en cuanto a su estilo de vida y aprendizaje.</i>					
<i>Tiene un interés o pasatiempo sobre el que no habla mucho con los demás.</i>					
<i>Tiene buen sentido de autodisciplina.</i>					
<i>Prefiere trabajar solo.</i>					
<i>Expresa acertadamente sus sentimientos.</i>					
<i>Es capaz de aprender de sus errores y logros en la vida.</i>					
<i>Demuestra un gran amor propio.</i>					
PUNTAJE TOTAL =					
<i>Ahora multiplica el puntaje total por 2 = %</i>					

RESULTADOS GENERALES EN PORCENTAJES SEGÚN TIPO DE INTELIGENCIA		
TIPO DE INTELIGENCIA	PORCENTAJE	ORDEN DE PRIORIDAD
<i>Lingüística</i>		
<i>Lógica y matemática</i>		
<i>Espacial.</i>		
<i>Física y cinestésica.</i>		
<i>Musical.</i>		
<i>Interpersonal.</i>		
<i>Intrapersonal.</i>		
<i>Lingüística</i>		