

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO PROCESO DE
DIRECCIONAMIENTO AL PERSONAL OPERATIVO DE VIGILANCIA
Y SEGURIDAD PRIVADA**

OSMAN JAMEL MARIN FOLGOSA

Presentado a:

Tutor Temático: RUTH MERY QUITIAN

Tutor Metodológico: CONRRADO DE JESÚS ÁLVAREZ CHOGÓ

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE RELACIONES INTERNACIONALES, ESTRATEGIA Y
SEGURIDAD
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD
BOGOTÁ D.C

2019

Resumen

El siguiente ensayo se realizó con el fin de identificar la inteligencia emocional como proceso de direccionamiento al personal operativo de vigilancia y seguridad privada, partiendo de la premisa de que existe una serie de factores internos y externos (factores y riesgos psicosociales) que afectan emocional y mentalmente a los trabajadores de este sector, los cuales pueden dar paso a posibles conflictos laborales y consecuencias desfavorables para el desarrollo adecuado de la vida personal y laboral de dichos empleados.

Por tanto, se ha identificado que el personal operativo de vigilancia y seguridad privada se encuentra particularmente expuesto a unas condiciones laborales complejas, que aumentan su vulnerabilidad y generan diversas situaciones negativas en su ámbito personal, familiar y emocional.

A su vez, el estado emocional y mental de aquellas personas que laboran en este sector abarca poca importancia para los directivos de las empresas de vigilancia y seguridad privada, ya que en ocasiones la percepción de seguridad y al aumento de la productividad de los trabajadores ocupa un papel más predominante, sin tener en cuenta las consecuencias que podrían derivar de situaciones relacionadas con el entorno laboral y las actividades propias de las organizaciones.

Palabras claves: Inteligencia emocional, riesgos psicosociales, factores psicosociales, personal operativo, vigilancia, seguridad privada.

Abstract

The following essay was carried out in order to identify emotional intelligence as a process of addressing the operational security and private security personnel, based on the premise that there are a number of internal and external factors (psychosocial factors and risks) that affect emotional and mentally to the workers of this sector, which can give way to

possible labor conflicts and unfavorable consequences for the proper development of the personal and work life of said employees.

Therefore, it has been identified that private surveillance and security operating personnel are particularly exposed to complex working conditions, which increase their vulnerability and generate various negative situations in their personal, family and emotional settings.

In turn, the emotional and mental state of those people who work in this sector covers little importance for the managers of private security and surveillance companies, since sometimes the perception of security and the increase in worker productivity occupies a more predominant role, without taking into account the consequences that could derive from situations related to the work environment and the activities of the organizations.

Keywords: Emotional intelligence, psychosocial risks, psychosocial factors, operational personnel, surveillance, private security.

Introducción

El presente ensayo académico tiene como fin dar a conocer la inteligencia emocional como proceso de direccionamiento al personal operativo de vigilancia y seguridad privada, partiendo de la premisa de que existe una serie de factores internos y externos (riesgos psicosociales) que afectan emocional y mentalmente a los trabajadores de este sector, los cuales pueden dar paso a posibles conflictos laborales y consecuencias desfavorables para el desarrollo adecuado de la vida personal y laboral de dichos empleados.

Por tanto, se ha identificado que el personal operativo de vigilancia y seguridad privada se encuentra particularmente expuesto a unas condiciones laborales complejas, que aumentan su vulnerabilidad y generan diversas situaciones negativas en su ámbito personal, familiar y emocional. Ahora bien, Según la guía para la prevención de riesgos laborales, Comisión Ejecutiva Confederal de UGT (2001), manifiesta que las características más usuales

de riesgo en este sector de la seguridad se dan a través de dos aspectos: aquellos que se provienen de la propia actividad y los derivados del puesto de trabajo, es por eso que en muchas ocasiones no se garantizan las condiciones óptimas de la labor y la atención oportuna frente a los riesgos que estas personas puedan llegar a experimentar.

A su vez, el estado emocional y mental de aquellas personas que laboran en este sector abarca poca importancia para los directivos de las empresas de vigilancia y seguridad privada, ya que en ocasiones la percepción de seguridad y al aumento de la productividad de los trabajadores ocupa un papel más predominante, sin tener en cuenta las consecuencias que podrían derivar de situaciones relacionadas con el entorno laboral y las actividades propias de las organizaciones.

Por esta razón, el objetivo de este ensayo busca en primer lugar, determinar los riesgos psicosociales más comunes que desestabilizan el estado emocional del personal operativo de vigilancia y seguridad privada, realizando un análisis detallado de estos, para así poder identificar los diferentes modelos de la inteligencia emocional (desde una perspectiva psicológica cognitiva) que podrían contrarrestar en alguna medida tales riesgos que afectan a este sector. A partir de esto, se tomará el “Modelo Mixto” de Goleman, con el cual se analizará la forma en que este contribuye en el proceso de direccionamiento del personal operativo de vigilancia y seguridad privada. Finalmente se presentará unas conclusiones que permitan establecer un panorama claro de la actual problemática, enfocada a los riesgos, necesidades y cómo la inteligencia emocional podría servir como proceso de dirección para afrontar dichas situaciones.

Objetivos

Objetivo general

Analizar un modelo de inteligencia emocional que permita a la dirección, encaminar al personal operativo de vigilancia y seguridad privada.

Objetivos específicos

Determinar los riesgos psicosociales más comunes que desestabilizan el estado emocional del personal operativo de vigilancia y seguridad privada.

Identificar los diferentes modelos de inteligencia emocional desde una perspectiva psicológica cognitiva presentes en el personal operativo de vigilancia y seguridad privada.

Analizar el “modelo mixto” Goleman en el proceso de direccionamiento del personal operativo de vigilancia y seguridad privada.

La inteligencia emocional como proceso de direccionamiento al personal operativo de vigilancia y seguridad privada.

El direccionamiento de la inteligencia emocional como proceso de intervención al personal operativo de vigilancia y seguridad privada, cumple un papel fundamental en el desarrollo del estado emocional y psicológico de este sector, teniendo en cuenta que este personal ha pasado desapercibido a lo largo de los años, dando lugar a diferentes riesgos psicosociales que actualmente afectan a los individuos que ejercen esta labor.

Según la Federación de servicios de la UGT (FES-UGT) (2002), el desarrollo del trabajo en vigilancia de seguridad privada presenta una de las características únicas que derivan en uno de los factores de riesgo susceptibles de producir lesiones para la salud, bien sea en forma de patologías asociadas a la parte física tales como accidentes (Golpes, lecciones) o mentales (Estrés, depresión o fatiga).

Al igual que otras actividades, en el sector de la vigilancia y seguridad privada diferencia los riesgos derivados de la propia actividad y los producidos por el puesto de trabajo. En relación a este último, se debe tener en cuenta que la mayoría de los trabajadores de seguridad son itinerantes, es decir, que su labor se efectúa en constante movimiento, sin

embargo, el cambio de puesto es bastante frecuente, ya que se encuentra a disposición de una rotación.

Es importante destacar los principales riesgos asociados a lo mencionado anteriormente, en cuanto a la actividad: se pueden encontrar agresiones, atracos, fatiga física y psíquica, exposiciones diversas, sobre esfuerzos, sedentarismo, estatismo, atropellos y choques. En cuanto a lo relacionado con el trabajo, se establecen los riesgos generales del entorno, temperatura, ruido, radiaciones, incendios y que los riesgos específicos asociados a golpes, caídas atropellos, etc.

Del riesgo de la actividad, del puesto de trabajo y de la organización de éste, surge el estrés laboral, siendo uno de los más importantes en el sector de la vigilancia y seguridad privada. El estrés como riesgo psicosocial, adquiere cada vez más protagonismo en este sector y de esta forma en el medio laboral.

Según una reciente investigación realizada por la International Stress Management Association, el 53% de los trabajadores ha sufrido estrés en el trabajo en la alguna ocasión. La agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo hacia públicas las siguientes cifras a finales del año 2002: el estrés afecta a más de 40 millones de empleados en la Unión Europea, lo que significa un 28% del total de trabajadores, es la causa del 50% del abandono laboral y supone un costo en torno a 20.000 millones de euros al año, entre los gastos sanitarios y el ausentismo que conlleva, sin contar la pérdida de productividad.

Por tal motivo, el medio laboral actual provoca la aparición de agentes estresantes, físicos, mentales y emocionales que producen una reacción de alarma inicial y pueden formar un conglomerado global serio. La forma en que afectan a las personas depende de sus valores, experiencias y adaptabilidad, pero incluso un solo factor estresante puede ser el desencadenante de una situación extrema.

Los riesgos psicosociales más comunes que desestabilizan el estado emocional del personal operativo de vigilancia y seguridad privada.

Se debe entender como riesgos psicosociales aquellas “situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente” (Moreno, 2011, p. 7). Estos son riesgos reales, bien sea que se evidencien inmediatamente o a mediano y largo plazo, y son tan determinantes como los riesgos físicos, los accidentes y las enfermedades derivadas del trabajo (Moreno & Garrosa, 2013).

A pesar de ser una de las problemáticas que ejercen una constante incidencia sobre las tareas diarias de los sectores privados, es importante determinar que estos no alcanzan a estar en la prioridad en los diferentes niveles directivos, siendo una creciente cada día más en las organizaciones y que no solo afecta el entorno laboral, sino también las relaciones familiares y sociales.

Por tal motivo, esta problemática se ha convertido en uno de los conflictos más predominantes en el sector de seguridad privada, en el que surgen a partir de cualquier factor desencadenante o situaciones con grandes probabilidades de causar efectos negativos en el bienestar del trabajador, teniendo como repercusión en las organizaciones. (Gómez, Hernández y Méndez, 2014).

Con base en lo anterior, es importante determinar que los riesgos psicosociales han sido un detonante en las consecuencias negativas del personal operativo de vigilancia y seguridad privada, dado que por su labor están expuestos a adoptar patologías psicológicas como lo son el estrés laboral, establecido como una respuesta adaptativa del organismo ante una situación de presión o amenaza externa (Peiró y Lira, 2013), de los cuales se derivan los factores de estrés psicosocial. (Ver tabla 1)

Tabla 1. Factores de estrés psicosocial

Contenido de trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
Horarios	Cambios de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.

Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo.
Ambiente y equipos	Malas condiciones de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo con los objetivos organizacionales.
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos laborales, falta de apoyo social.
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.
Desarrollo de carreras	Incertidumbre de la carrera profesional, baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual.
Relación trabajo-familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, bajo apoyo familiar, problemas duales de carrera.
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración.

Fuente: Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social 2017

Los factores psicosociales expuestos anteriormente, permiten tener una visión clara de todas aquellas situaciones que hacen referencia a las condiciones presentes en el entorno laboral de la seguridad privada y que están relacionados con la organización, el contenido del trabajo y las diferentes actividades desarrolladas por el individuo, y que tienen capacidad para perturbar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del mismo. (OIT, 1986, p. 3)

Lo anterior muestra claramente la realidad de como el personal operativo de vigilancia y seguridad privada está constantemente expuesto a factores que afectan directamente su estado emocional, psicológico y otros aspectos que desestabilizan las condiciones del trabajador en las organizaciones.

De igual forma, es evidente determinar que estos factores se encuentran comúnmente en el medio ambiente del trabajo y se manifiestan de diferente naturaleza, comprendiendo aspectos físicos, aspectos de organización, sistemas laborales y la calidad de las relaciones humanas. Todos estos interactúan y repercuten sobre el clima psicosocial de la empresa, como también sobre la salud física y mental de los individuos.

Según el Comité Mixto OIT / OMS (1984), los factores psicosociales “consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.

Ahora bien, los elementos diferenciales de los factores psicosociales de riesgo no deben llevar al olvido que su interés básico en salud laboral proviene de su inclusión como formas de riesgos laborales. El planteamiento básico y primero consiste en la evitación del riesgo y en la gestión del mismo (LPRL, art. 4. y art. 15). En este planteamiento están todos los tipos de riesgo y a todos afecta en la misma medida. Históricamente, el predominio de sector productivo primario y secundario, y la alarma ante las consecuencias inmediatas de los riesgos físicos, enfermedades y accidentes, mortales y graves con frecuencia, ha llevado a insistir en los riesgos inmediatos de una parte importante de la población trabajadora.

El riesgo laboral se hace mayor cuando su objeto directo es la vida de los trabajadores. Sin embargo, en la actualidad se ha producido un desplazamiento importante hacia el sector terciario laboral que ha cambiado el perfil de los riesgos, aumentando los de origen organizacional y psicosocial. Todos los datos indican que son riesgos reales, inmediatos, a medio y largo plazo para la salud y para la vida de los trabajadores.

Como riesgos reales deben tener el mismo tratamiento que el resto de los riesgos laborales. La relevancia creciente de los factores psicosociales proviene de la importancia de su extensión, especialmente debido al aumento del sector servicios. Aunque los riesgos laborales de origen organizacional y psicosocial no son exclusivos del sector servicios, pues están presentes igualmente en el resto de los sectores, su presencia en este ámbito es claramente prevalente.

Los planteamientos generales sobre los riesgos laborales pueden y deben aplicarse al ámbito de los riesgos psicosociales (I-WHO, 2008; Griffiths, 1999). Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización

del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante.

Con base en lo anterior, se logró identificar los riesgos psicosociales más conocidos y algunos otros, que tienen unas características de riesgos importantes en el ámbito de la seguridad privada y que se reconocen como relevantes para la salud y calidad de vida para el personal que labora en este sector (Ver tabla 2).

Tabla 2 Riesgos psicosociales

Riesgos	Análisis
Estrés laboral	El estrés laboral tiene una gran influencia en la relación entre las exigencias o demandas derivadas del entorno laboral y la capacidad del trabajador a la hora de generar una respuesta en un determinado ambiente ocupacional. Este apartado, se relaciona con la capacidad de reacción que tiene un individuo frente a estímulo de presión derivado del estado laboral.
Síndrome del quemado o “Burnout”	La expresión “Burnout” o “estar quemado” ha tenido una gran evolución en el ámbito de la prevención de riesgos laborales, basado en una serie de síntomas, como lo son el agotamiento o cansancio emocional, despersonalización y la competencia personal baja. La afectación que puede tener este riesgo en el ámbito del personal operativo de la vigilancia y seguridad privada es cada vez más frecuente, ya que pueden presentar desgaste en su estado físico, vagos o inespecíficos.
Violencia laboral	Ahora bien, la violencia laboral enfocada a la conducta que se aparta de lo razonable en la cual una persona es amenazada, humillada como consecuencia directa de su labor. Lo anterior, es evidenciado constantemente en los grupos de trabajo, cuando las relaciones interpersonales no están fortalecidas por circunstancias relacionadas con la condición laboral.
Acoso en el trabajo	Considerado como uno de los actos negativos en el ámbito laboral, basado en la intimidación, desprestigio y otro tipo de conductas que ofenden a las personas. Según (Zapf y Einarsen, 2005) la escasa capacidad de recursos y la percepción de la importancia y gravedad de la agresión interpersonal son los dos elementos que definen la gravedad del acoso laboral.
El acoso discriminatorio	Usualmente este tipo de conductas tiene una afectación negativa en el trabajo, relacionada con el origen racial, étnico la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona y que atente contra su dignidad. (Observatorio de riesgos psicosociales UGT, 2015).

El acoso sexual	En este apartado es importante determinar el acoso sexual como una conducta que atenta contra los derechos fundamentales de la persona, una violación de su derecho a la intimidad y en último término a la libertad. Asimismo, está recurrentemente visto en el ámbito de las organizaciones privadas.
Acoso por razón de género	Dentro de las modalidades de acoso laboral, se encuentra el acoso por razón de género y es evidente que actualmente la vigilancia y seguridad privada se encuentra poblado por el género masculino, lo que genera gran discriminación dentro de este sector la vinculación del género femenino, convirtiéndose en uno de los riesgos psicosociales más latentes dentro de este sector.
Acoso psicológico y/o moral “Mobbing”	Este tipo de riesgo, es una de las constantes más predominantes en cualquier ámbito laboral, ya que afecta el aspecto cognitivo del ser humano, en donde la comunicación hostil y sin ética está dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro.
Otros riesgos psicosociales	Este tipo de riesgos se originan a partir de las condiciones organizacionales, ya que están en constante dinámicas y son cambiantes de acuerdo a las situaciones diarias que se presenten. Estos podrían ser; los cambios que el mercado económico, financiero y laboral está generando en las empresas pueden dar lugar a nuevas formas de riesgos psicosociales.

Fuente: Elaboración propia con base en la guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el sector Seguridad Privada 2007 – Observatorio permanente Riesgos Psicosociales UGT, 2007 – Texto (Zapf y Einarsen, 2005)

La anterior tabla, trata de explicar los principales riesgos psicosociales y cómo están inmersos en los contextos laborales y que habitualmente causan daños en la salud del trabajador, siendo estos diferentes para cada caso, en esta medida los hechos, situaciones o contextos en el que se expongan como riesgos psicosociales laborales tienen que tener una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador (WHO, 1990) y hacerlo de forma importante. Un ejemplo muy claro está relacionado con la violencia en el trabajo o el acoso laboral, que son regularmente propuestos con una alta probabilidad para causar daños relevantes en el trabajador. Las consecuencias de los riesgos psicosociales tienen mayor posibilidad de aparecer y probabilidad de ser más graves dependiendo de la situación en la que se encuentre el individuo.

Asimismo, se debe tener presente que los riesgos psicosociales no son autónomos, ya que tienen origen en otros riesgos organizacionales, donde el acoso laboral, el acoso sexual o la violencia de género, son factores predominantes. Eso presume que el estrés, la violencia, o

el acoso, no pueden ser evaluados sólo a través de sus antecedentes, sino que debe hacerse a través de indicadores propios directos, lo que admite su evaluación directa.

Es necesario resaltar que estos riesgos denotan una posibilidad alta de causar daños importantes al bienestar de un individuo, los riesgos psicosociales tienen sus características propias que es necesario resolver a fin de poder regularlos, prevenirlos y en última instancia evitarlos y de esta manera mitigar todo peligro que pueda afectar la integridad de una persona.

También es necesario precisar que el impacto de los riesgos psicosociales es uno de los más extensos a los que se debe enfrentar un trabajador, ya que están propensos a involucrar a otros individuos, donde sus causas y efectos son múltiples. Dentro de las consecuencias más importantes de los riesgos laborales de tipo psicosocial se tienen (España, 2010): Físicas (European Agency for Safety and Health at Work, 2000): estrés, hipertensión arterial, alteraciones metabólicas, consumo de sustancias psicoactivas como el alcohol, desórdenes músculo-esqueléticos, trastornos cardiovasculares, ansiedad e irritabilidad. De igual forma en lo referente a lo psicológico, podemos encontrar: enfermedades mentales, desórdenes afectivos, depresión, baja autoestima y desmotivación. Así mismo se relaciona con el conflicto trabajo-familia, a través de las grandes cargas laborales que no facilitan cumplir con las responsabilidades familiares, bajos niveles de compromiso con la organización, ansiedad, consecuencias psicológicas y hostilidades en casa. De igual forma la violencia laboral y/o acoso laboral, está presente como un conflicto laboral que mal llevado que puede derivar en violencia laboral o incluso en prácticas de acoso laboral.

En consecuencia, en razón a la identificación de los riesgos psicosociales en las empresas de vigilancia y seguridad privada, surge la necesidad de interiorizar la inteligencia emocional, como un factor protector en los diferentes contextos a los que está expuesto el personal operativo de este sector, donde las emociones hacen parte del diario vivir del ser humano, y es por ello que se debe fortalecer esta condición psicológica en los colaboradores de la empresa, en pro de la mejora de su seguridad y salud.

Modelos de inteligencia emocional desde una perspectiva psicológica cognitiva presentes en el personal operativo de vigilancia y seguridad privada.

El termino de inteligencia emocional “IE” ha sido un constructo a lo largo de la historia (Ver ilustración 1) muy relevante y que ha estado inmersa en la vida del ser humano, en este sentido uno de los principales autores, Goleman (1995b), se refiere a la inteligencia emocional como un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de un individuo, sus reacciones o sus estados mentales. Goleman (1995^a, p. 89) define inteligencia emocional como “capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”. Más tarde Goleman (1998, p. 98), reformula esta definición de la siguiente manera: “capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, para motivarse y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales”.

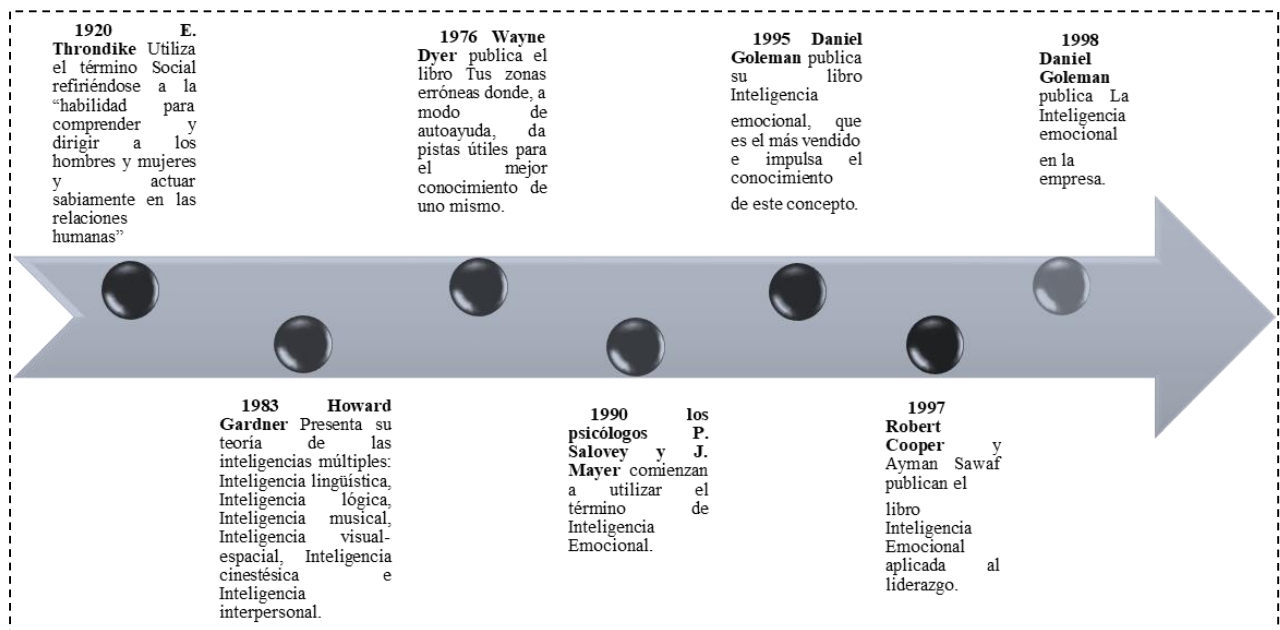


Ilustración 1 Historia de la inteligencia emocional

Fuente: Elaboración propia con base en el texto Taller: Inteligencia emocional – Alicia Jiménez Jiménez

La importancia que tiene la inteligencia emocional a lo largo de la historia llega a popularizarse gracias al impacto e influencia de los autores y como cada concepto se ha interiorizado día a día en las vidas del ser humano, siendo relevante la aplicabilidad de cada

una de las teorías y diferentes modelos que permiten adoptar pautas de autorregulación en los múltiples entornos que a diario está expuesto las personas.

Por otra parte, Gardner (1993) define inteligencia emocional como “El potencial biopsicológico para procesar información que puede generarse en el contexto cultural para resolver los problemas” (Gardner, 1993, p. 301). Por otro lado, la inteligencia emocional se convierte en una habilidad para procesar la información emocional que incluye la percepción, la asimilación, la comprensión y la dirección de las emociones (Mayer y Cobb, 2000, p. 273).

Sin embargo, Mayer et al. (2000) explicaron que la inteligencia emocional es la capacidad de procesar la información emocional con exactitud y eficacia, incluyéndose la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones. Albert Mehrabian (1996), incluye además las habilidades como: percibir adecuadamente las emociones propias y las de otros individuos; ejercer el dominio sobre las emociones personales, así como responder con emociones y conductas apropiadas en diversas situaciones de la vida; participar en relaciones donde la expresión honesta de las emociones está balanceada entre cortesía, consideración y respeto; seleccionar trabajos que sean gratificantes emocionalmente y por último, un balance entre el trabajo, el hogar y la vida recreativa.

Otro de los autores tratados, Bar-On (1997) define inteligencia emocional, como un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen la habilidad propia de tener éxito al afrontar aspectos del medio ambiente.

Igualmente, Martineaud y Elgehart (1996, p. 48) definen inteligencia emocional como “capacidad para leer nuestros sentimientos, controlar nuestros impulsos, razonar, permanecer tranquilos y optimistas cuando no nos vemos confrontados a ciertas pruebas, y mantenernos a la escucha del otro”. Asimismo, Valles (2005, p. 33) define inteligencia emocional como capacidad intelectual donde se utilicen las emociones para resolver problemas. En este sentido, la inteligencia emocional es la aptitud para captar, entender, y aplicar eficazmente la fuerza y la perspicacia de las emociones como fuente de energía humana, información, relaciones e influencia. (Cooper y Sawaf, 1997, p. 52).

Una vez expuestas las diferentes definiciones, se entiende que la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo, que tiene en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia y/o la agilidad mental. Estas características configuran rasgos de carácter como: la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social (Gómez et al., 2000, p. 55-56). A partir de aquí, se ha realizado la siguiente definición de inteligencia emocional. Esta es la capacidad que tiene el individuo de adaptarse e interactuar con el entorno, dinámico y cambiante a raíz de sus propias emociones.

Conforme a lo anterior, aparecen los modelos de inteligencia emocional, clasificados en modelos mixtos, entre los principales se encuentran Goleman (1995 a y b) y Bar-On (1997). Estos incluyen rasgos de personalidad como el control del impulso, la motivación, la tolerancia a la frustración, el manejo del estrés, la ansiedad, el asertividad, la confianza y/o la persistencia. Es así que Goleman (1995) establece la existencia de un coeficiente emocional (CE) que no se opone al coeficiente intelectual (CI) clásico, sino que ambos se complementan. Este complemento se manifiesta en las interrelaciones que se producen. Un ejemplo lo podemos observar entre las comparaciones de un individuo con un alto coeficiente intelectual, pero con poca capacidad de trabajo y otro individuo con un coeficiente intelectual medio y con alta capacidad de trabajo. Ambos pueden llegar al mismo fin, ya que ambos términos se complementan. Dicho lo anterior, los componentes que constituyen la inteligencia emocional según Goleman (1995) son; (Ver tabla 3)

Tabla 3 Componentes de la inteligencia emocional

Componentes	Descripción
Autoconciencia (Selfawareness)	Es la conciencia que se tiene de los propios estados internos, los recursos e intuiciones.
Autorregulación (Self-management)	Es el control de nuestros estados, impulsos internos y recursos internos.
Motivación (Motivation)	Se explican como tendencias emocionales que guían o que facilitan el logro de objetivos.
Empatía (Social-awareness)	Se entiende como la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas.

Habilidades sociales (Relationship management)	Es la capacidad para inducir respuestas deseables en los demás, pero no entendidas como capacidades de control sobre otro individuo.
---	--

Fuente: Elaboración propia con base en el texto de la inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador.

El modelo mixto de Goleman, tiene gran relevancia en su aplicación en los diferentes ámbitos, tales como el organizacional y el laboral. Asimismo, la prevalencia hacia el estudio de los aspectos cognitivos e intelectuales, como también la adecuación en el uso y gestión del mundo emocional y social a fin de aprender el rumbo del ser humano.

No obstante, dentro de los autores más predominantes de la inteligencia emocional se destacan los siguientes autores con los modelos de habilidades enfocados al proceso cognitivo del ser humano, dando inicio con Barret y Gross, (2001), quienes exponen los siguientes procesos; (Ver tabla 4)

Tabla 4 Modelos de habilidades al proceso cognitivo

Modelos	Descripción
Selección de la situación	Aproximación o evitación de cierta gente, lugares u objetos con el objetivo de influenciar las propias emociones.
Modificación de la situación	Adaptarse para modificar su impacto emocional.
Despliegue atencional	Elegir la parte de la situación en la que presta atención.
Cambio cognitivo	Posibles significados que se eligen en una situación.
Modulación de la respuesta	Influenciar las tendencias de acción.

Fuente: Elaboración propia con base en el texto de la inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador.

A partir de los modelos de habilidades enfocado al proceso cognitivo, se destaca la relevancia de los cuatros primeros modelos direccionados para modificar el curso de la generación de emociones, mientras que el último modelo se centra en la respuesta emocional del ser humano.

Por otra parte, aparece el modelo de Rovira 1998, el cual se refiere a las habilidades componentes de la inteligencia emocional, abarcando de esta manera las siguientes

dimensiones, en primera instancia se encuentra la actitud positiva enfocada a todos aquellos aspectos positivos o negativos del ser humano, también se encuentra el reconocimiento de los propios sentimientos y emociones, capacidad para expresar sentimientos y emociones, capacidad para controlar sentimientos y emociones, empatía, ser capaz de tomar decisiones adecuadas. Asimismo, está la motivación, ilusión e interés, autoestima enfocada hacia sí mismo y la confianza en las propias capacidades, saber dar y recibir, tener valores alternativos, ser capaz de superar las dificultades y frustraciones en los momentos difíciles y finalmente ser capaz de integrar polaridades enfocadas a lo cognitivo y lo emocional.

En cambio, Cooper y Sawaf (1997) proponen el modelo de los cuatro pilares, el cual está basado en el ámbito organizacional de las empresas desarrollado en cuatro aspectos fundamentales, dando inicio con la alfabetización emocional, constituida por la honradez emocional, la energía, el conocimiento, el feed-back, la intuición la responsabilidad y la conexión. Estos componentes permiten la eficacia y el aplomo personal. En segundo lugar, se encuentra la agilidad emocional, este se basa en el componente referido a la credibilidad, la flexibilidad y autenticidad personal que incluye habilidades para escuchar, asumir conflictos y obtener buenos resultados de situaciones difíciles. Posteriormente, se encuentra la profundidad emocional, denomina a la armonización de la vida diaria con el trabajo y finalmente, está Alquimia emocional, enfocada a la habilidad de innovación aprendiendo a fluir con problemas y presiones.

Aun así, es importante determinar la manera en que la inteligencia emocional focalizada desde una perspectiva psicológica cognitiva está presente en el personal operativo de vigilancia y seguridad privada.

Antes de realizar una descripción de este apartado, se hace necesario dar claridad al concepto de psicología cognitiva, que tiene como objetivo de estudio los mecanismos por los cuales se manifiesta el comportamiento humano y se elabora el conocimiento desde la percepción, la memoria y el aprendizaje, hasta formación de conceptos y razonamiento lógico. (Suarez, A. 2016). Ahora bien, para Ballesteros Jiménez (1994) el objetivo principal de la psicología cognitiva consiste en conocer cómo el ser humano adquiere información sobre el

mundo que le rodea, cómo la representa, cómo la transforma y almacena, cómo la recupera una vez almacenada.

Por otra parte, Riviére (1987) argumenta que “Lo más general y común que podemos decir de la Psicología cognitiva es que refiere la explicación de la conducta a entidades mentales, a estados, procesos y disposiciones de naturaleza mental, para los que reclama un nivel de discurso propio”. Lo anterior, se centra en cómo las personas entienden el mundo en el que viven y cómo toman la información sensorial entrante y la transforman, sintetizan, elaboran, almacenan, recuperan y finalmente hacen uso de ella.

Cabe resaltar, que la psicología cognitiva se encarga del estudio de la cognición del ser humano; es decir, la apreciación de conocer y procesar información a partir de la percepción, el conocimiento adquirido en la experiencia y las características subjetivas que permiten apreciar la información enfocada al aprendizaje, razonamiento, atención, memoria, resolución de problemas, toma de decisiones y procesamiento de lenguaje.

Lo anterior está directamente vinculado con conceptos abstractos tales como la mente, percepción, razonamiento, inteligencia y aprendizaje. Es por eso, que para Neisser (1976), cualquier cosa que conozcamos acerca de la realidad, tiene que ser mediada, no sólo por los órganos de los sentidos, sino por un complejo de sistemas que interpretan y reinterpretan la información sensorial. El término cognición es definido como los procesos mediante los cuales el input sensorial es transformado, reducido, elaborado, almacenado, recobrado o utilizado. Los términos sensación, percepción, imaginación, recuerdo, solución de problemas, etc. se refieren a etapas o aspectos hipotéticos de la cognición.

Conviene subrayar, que una de las bases de la psicología cognitiva son los procesos cognitivos, asociados a procedimientos que lleva a cabo el ser humano para incorporar conocimientos, tales como la inteligencia, la atención, la memoria y lenguaje. En este mismo sentido los procesos cognitivos se desarrollan de manera ordenada durante las etapas de desarrollo del ser humano y dependen de factores biológico asociados a la herencia y de factores externos asociados a las experiencias del ser humano.

Se debe agregar también, que los procesos cognitivos, de acuerdo a su complejidad se dividen en procesos psicológicos básicos y superiores, el primero encaminado a la percepción, atención, memoria, la memoria de trabajo y aquellas funciones ejecutivas para cumplir las más básicas de la vida cotidiana y que son primordial para los procesos superiores.

En cuanto los procesos cognitivos superiores considerados como exclusivos para el desarrollo del ser humano, en los cuales se contemplan el pensamiento, el lenguaje, la inteligencia, las gnosias, entendido como la capacidad que tiene el cerebro para reconocer información previamente aprendida como pueden ser objetos, personas o lugares a través de nuestros sentidos, las praxias como toda habilidad motora para llevar a cabo un objetivo y última instancia el funcionamiento ejecutivo (memoria de trabajo, inhibición, flexibilidad cognitiva, planificación, organización, automonitoreo).

Entendiendo lo anterior, la inteligencia emocional y la psicología cognitiva van en constante evolución para el desarrollo emocional y cognitivo del ser humano, visto de esta forma, uno de los sectores que actualmente ha sido vulnerable en estos dos aspectos ha sido el sector de la vigilancia y seguridad privada, donde el personal operativo de este gremio ha sido afectado a través de los diferentes riesgos psicosociales y que de manera influyente afectan el ámbito interno y externo de este personal, en razón a que por su actividad se ven involucrados en cargas laborales normalmente superiores y que son una consecuencia negativa para el cumplimiento de su labor diaria.

El ámbito interno, tiene una afectación muy usual en el cual están presentes los conflictos asociados a relaciones interpersonales, cargas laborales y otras enfocadas al estado emocional y psicológico, tales como lo son: la ansiedad, depresión y trastornos de adaptación, siendo un detonante para desestabilizar al personal operativo de vigilancia y seguridad privada. De igual forma, otra problemática presente son los trabajos con mucha tensión, es decir, los trabajadores deben hacer frente a elevadas exigencias y, al tiempo, no tienen capacidad para controlar las situaciones de trabajo. Se deben adecuar pasivamente a exigencias siempre cambiantes y muchas contradictorias, generando de esta forma toda serie de patologías físicas, emocionales y psicológicas.

Por otra parte, en el ámbito externo se identifican otros aspectos que adquiere cada vez más protagonismo como lo son problemas vinculados a los estados económicos, intrafamiliares, estados emocionales repetitivos que afecta de manera concurrente en lo laboral, todas estas situaciones generan un riesgo psicosocial que desestabilizan los diferentes contextos del personal operativo de vigilancia y seguridad privada.

Otro patrón importante en el ámbito externo, es el medio ambiente donde se desarrollan las tareas, lo que implica que este personal realiza su labor en ocasiones poco adecuadas. Además de estos factores, existen otros como lo son el trabajo en entorno peligroso o insano, lo que provocaría riesgos de accidentes y enfermedades. Al igual, el clima laboral es otro factor predominante para generar alteraciones de tipo emocional y psicológica, las exigencias en el trabajo, organización laboral, condiciones laborales orientadas a la realización de trabajos de escaso valor social y en última instancia se encuentra los factores interpersonales asociados al aislamiento social o físico y las relaciones deficientes con los superiores y subalternos.

Estas causas se ven reflejadas normalmente en el ámbito del trabajador y de la empresa, el primero afectando la disminución del rendimiento en sus actividades, incrementando el riesgo psicosocial enfocado al estrés, de las cuales derivan los múltiples factores que usualmente desestabilizan el estado emocional y mental del personal operativo de las empresas de vigilancia y seguridad privada. Con respecto al ámbito de la empresa y raíz de las afectaciones al personal operativo, puede ocurrir la disminución de la productividad, aumento de la conflictividad de relaciones, deterioro del clima laboral y deterioro de la comunicación, ocasionando consecuencias prolongadas en la salud de este sector.

En última instancia, se analizará el “**Modelo mixto**” Goleman en el proceso de direccionamiento del personal operativo de **vigilancia y seguridad privada**. (Ver tabla 5)

Tabla 5 Análisis "modelo mixto" Goleman

ELEMENTOS	NIVEL DE JERARQUÍA	COMPONENTES									
		Autoconciencia	X	Autorregulación	X	Motivación	X	Empatía	X	Habilidades sociales	X
Emociones	Directivos	Los directivos a nivel emocional deben comprender los 5 componentes señalados en el modelo mixto de Goleman, ya que el reconocer y gestionar las emociones en cualquier contexto podrá afrontar situaciones en la que la autorregulación y la aplicación de las habilidades sociales podrá ser la guía para superar los diferentes estados de los trabajadores.									
	Supervisores	Los supervisores a nivel emocional deben abarcar los 5 componentes señalados en el modelo mixto de Goleman, teniendo como base que son personas con las que tienen el primer contacto a la hora de interactuar con el personal operativo de vigilancia y seguridad privada. Resaltando de manera puntual, que son ellos quien deben forjar el profesionalismo y el espíritu de equipo en su gente, como también ser un ejemplo en cualquier ámbito en el que se desempeñe.									
	Guardas de seguridad	Los guardas de seguridad a nivel emocional deben abarcar los 3 componentes señalados en el modelo mixto de Goleman, la autoconciencia, autorregulación y la motivación, estos estados van a permitir desarrollar una mejor labor teniendo como base un buen proceso emocional y cognitivo, dado que este personal está en constantes situaciones críticas y desestabilizadoras.									

		Autoconciencia	X	Autorregulación	X	Motivación	X	Empatía		Habilidades sociales	
	Escoltas	Los escoltas de a nivel emocional deben abarcar los 3 componentes señalados en el modelo mixto de Goleman, al igual que los guardas de seguridad. La autoconciencia, autorregulación y la motivación, estos estados van a permitir desarrollar una mejor tarea, especialmente a aquellos que se encuentran en situaciones que afectan directamente su estado emocional y cognitivo, dado que este personal está en constantes situaciones críticas y desestabilizadoras.									
Toma decisiones	Directivos	Autoconciencia	X	Autorregulación	X	Motivación	X	Empatía	X	Habilidades sociales	X
		Los directivos a nivel de toma de decisiones deben cumplir con los 5 componentes señalados en el modelo mixto de Goleman, ya que de ellos dependen el correcto funcionamiento de la empresa y como operacionalizar sus ideas en los diferentes contextos, donde debe tener la capacidad de analizar, evaluar y considerar variables para afrontar las problemáticas.									
	Supervisores	Autoconciencia	X	Autorregulación	X	Motivación	X	Empatía	X	Habilidades sociales	X
		Los supervisores a nivel de toma de decisiones deben cumplir con los 5 componentes del modelo mixto de Goleman, basado en que sus decisiones son de vital importancia a nivel operativo, siendo este, quien posee un conocimiento amplio sobre los puestos de trabajo y el contexto que lo rodea.									
	Guardas de seguridad	Autoconciencia	X	Autorregulación	X	Motivación		Empatía		Habilidades sociales	X
	Los guardas de seguridad a nivel de toma de decisiones deben cumplir con los 3 componentes señalados en el modelo mixto de Goleman, basado en que el personal operativo está muy limitado a la hora de tomar una decisión, sin embargo, al momento de reaccionar ante una situación que implique generar un riesgo para su integridad debe contemplar los componentes mencionados.										
	Escoltas	Autoconciencia	X	Autorregulación	X	Motivación		Empatía		Habilidades sociales	X
	Los escoltas a nivel de toma de decisiones deben cumplir con los 3 componentes señalados en el modelo mixto de Goleman, al igual que los guardas de seguridad, este personal está muy limitado a la hora de tomar una										

		decisión, sin embargo al momento de reaccionar ante una situación que implique generar un riesgo para su integridad debe contemplar los componentes mencionados.									
Relaciones Interpersonales	Directivos	Autoconciencia	X	Autorregulación	X	Motivación	X	Empatía	X	Habilidades sociales	X
	Los directivos a nivel de relaciones interpersonales deben cumplir con los 5 componentes señalados en el modelo mixto de Goleman, con base en que debe interactuar con otras personas en muchos ámbitos y situaciones, a nivel personal y profesional. De esta manera, las relaciones interpersonales van ayudar a tener una comunicación más beneficiosa con los demás, a expresar mejor lo que se necesita al decir y a entender lo que se quiere comunicar.										
	Supervisores	Autoconciencia	X	Autorregulación	X	Motivación	X	Empatía	X	Habilidades sociales	X
	Los supervisores a nivel de relaciones interpersonales deben cumplir con los 5 componentes señalados en el modelo mixto de Goleman, con base en el compromiso permanente de motivar y dirigir el potencial humano de la empresa hacia el cumplimiento de los resultados, fomentando el crecimiento y la realización individual y de grupo.										
	Guardas de seguridad	Autoconciencia	X	Autorregulación	X	Motivación	X	Empatía	X	Habilidades sociales	X
Los guardas de seguridad a nivel de relaciones interpersonales deben cumplir con los 5 componentes señalados en el modelo mixto de Goleman, con el fin de evitar factores que impliquen el recogimiento social u otros aspectos internos o externos que afecten a este personal.											
	Escoltas	Autoconciencia	X	Autorregulación	X	Motivación	X	Empatía	X	Habilidades sociales	X
Los escoltas a nivel de relaciones interpersonales deben cumplir con los 5 componentes señalados en el modelo mixto de Goleman, con el fin de evitar factores que impliquen el recogimiento social u otros aspectos internos o externos que afecten a este personal.											

Comunicación asertiva	Directivos	Autoconciencia	X	Autorregulación	X	Motivación	X	Empatía	X	Habilidades sociales	X
		Los directivos a nivel de la comunicación asertiva deben cumplir con los 5 componentes señalados en el modelo mixto de Goleman, aplicando la comunicación asertiva para crear confianza, resolver diferencias y crear un ambiente de respeto que promueva la resolución de problemas y construya relaciones a nivel organización.									
	Supervisores	Autoconciencia	X	Autorregulación	X	Motivación		Empatía	X	Habilidades sociales	X
		Los supervisores a nivel de la comunicación asertiva deben cumplir con los 4 componentes señalados en el modelo mixto de Goleman, siendo capaces de actuar de una manera asertiva y de esta forma ayudar a controlar las emociones entre el personal subalterno. Esto es muy importante, ya que la falta de control se convierte en un signo de debilidad.									
Guardas de seguridad	Autoconciencia	X	Autorregulación	X	Motivación		Empatía	X	Habilidades sociales	X	
	Los guardas de seguridad a nivel de la comunicación asertiva deben cumplir con los 4 componentes señalados en el modelo mixto de Goleman, permitiendo tener una autonomía de expresión a través de sus sentimientos, necesidades, opiniones claras, expectativas, lo anterior debe ser de forma espontánea. De esta manera, se va a lograr una comunicación asertiva, consiguiendo una seguridad en sí mismo, logrando alcanzar los objetivos propuestos en su labor.										
Escoltas	Autoconciencia	X	Autorregulación	X	Motivación		Empatía	X	Habilidades sociales	X	
	Los escoltas a nivel de la comunicación asertiva deben cumplir con los 4 componentes señalados en el modelo mixto de Goleman, permitiendo tener una autonomía de expresión a través de sus sentimientos, necesidades, opiniones claras, expectativas, lo anterior debe ser de forma espontánea. De esta manera, se va a lograr una comunicación asertiva, consiguiendo una seguridad en sí mismo, logrando alcanzar los objetivos propuestos en su labor.										

Conclusiones

Se pudo identificar que la inteligencia emocional como proceso de direccionamiento al personal operativo de vigilancia y seguridad privada tiene gran relevancia, ya que constantemente este personal se ve afectado por agentes internos o externos que interfieren en su ámbito laboral. Estos se identifican como riesgos psicosociales, enfocadas aquellas situaciones que tiene una alta probabilidad de causar daño de forma física, social o mentalmente.

Es evidente determinar que los riesgos psicosociales son una problemática existente en cualquier ámbito laboral, siendo una de las consecuencias negativas para el personal operativo de vigilancia y seguridad privada, dado que por su labor están expuestos a adoptar patologías psicológicas como una respuesta adaptativa del organismo ante una situación de presión o amenaza y que afecte de manera directa a este sector.

Ahora bien, los modelos de inteligencia emocional expuestos en este ensayo son una guía que van a permitir desarrollar estrategias para mitigar todos los factores de riesgos psicosociales que afecten el estado físico, emocional y psicológico de este gremio, siendo influyente dentro de este modelo la psicología cognitiva que tiene por objeto el estudio de los procesos cognitivos, orientados al procesamiento de la información de un modo adaptativo, con el fin de subsistir en las situaciones de tensión.

Recomendación

Una de las recomendaciones principales es la utilización del proceso de direccionamiento a través de la inteligencia emocional, tiene como objetivo orientar a este sector en una de las problemáticas sociales más concurrentes en la actualidad y son todos aquellos riesgos psicosociales en el que el personal operativo de vigilancia y seguridad privada se ve inmerso. Es por eso que se toma como referencia uno de los “modelos mixtos” de Daniel Goleman para orientar al buen manejo de la autorregulación emocional y de esta

manera mitigar aquellas afectaciones mentales y físicas que constantemente genera una respuesta negativa ante una situación de presión o amenaza interna o externa.

Referencias

- Ballesteros Jiménez, S. (1994). *Psicología General. Un enfoque cognitivo*. Madrid: Universitas.
- Ballesteros Jiménez, S. (2000). *Procesos Psicológicos Básicos*. Madrid: Universitas.
- Bermeosolo, J. (1997) *Cómo aprenden los seres humanos*. Depto. Educ. Especial, PUC.
- Bar-On, R. (1988). *The development of a concept of psychological well-being*, Unpublished doctoral dissertation, Rhodes University, South Africa.
- Camacho, A. & Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 20, 40, 159-172. DOI: <http://dx.doi.org/10.18359/prole.3047>
- De Vega, M. (1988). *Introducción a la Psicología Cognitiva*. Madrid: Alianza.
- García Fernández, M. & Giménez-Mas, S.I. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del Profesorado* [en línea], 3(6), 43-52. Disponible en: <http://www.cepcuevasolula.es/espinal>.
- Goleman, D. (1995a). *Emotional intelligence*. New York: Bantam.
- Goleman, D. (1995b). What's your emotional intelligence quotient? You'll soon find out. *Utne Reader*, November/December.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*, Nw York: Bantman.

Jiménez Jiménez A. (2018) Inteligencia emocional. En: AEPap (ed.). Curso de Actualización Pediatría 2018. Madrid: Lúa Ediciones 3.0; 2018. p. 457-469.

Maceiras, M. y Méndez, L. (2010) (Coordinadores). Ciencia e investigación en la sociedad actual. Salamanca: Editorial San Esteban.

Morant Vidal J. Mobbing: Aspectos sociológicos y jurídicos del problema. Noticias jurídicas. http://www.juridicas.com/areas_virtual/Articulos/40-Derecho%20Laboral/200211-65514201010233230.html (Revisado: 14-6-2003).

Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, vol. 20, núm. 2 (2011), pp. 87-100
ISSN 1019-6838

Urquijo, S. (2015). Curso Procesos Cognoscitivos Básicos, MOOC. IAEU