



Ensayo:

**IMPORTANCIA DE LOS COMPONENTES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN
EL PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA SEGURIDAD
PRIVADA**

Presentado por

RAÚL ALBERTO MIRANDA AGUDELO

Tutor Temático:

Ruth Mery Quitian Bustos

Tutor Metodológico

Jorge Isaza

**FACULTAD DE RELACIONES INTERNACIONALES ESTRATEGIA Y SEGURIDAD
ESPECIALIZACION EN ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD**

BOGOTÁ

2020

Resumen

El presente ensayo tiene como objetivo enfatizar la importancia de las competencias adyacentes a la inteligencia emocional (IE) en el trabajo organizacional, especialmente al reconocer su valor dentro del proceso de selección de personal, teniendo en cuenta de modo específico los puestos operativos en seguridad privada y de vigilancia. Al mismo tiempo, buscará resaltar los elementos básicos y fundamentales de la IE, desde su definición hasta el papel que desempeña para ser considerada dentro de los procesos organizacionales. En cuanto al proceso de selección de personal operativo para la seguridad privada, se tendrá en cuenta la forma en que este sector laboral se ha movido en los últimos años para ponerlo en contexto, apreciando así algunas de las implicaciones que conlleva la IE, y las dificultades que persisten al abordar el tema en las organizaciones. En el desarrollo se pondrá de manifiesto que no basta con el cumplimiento práctico de algún puesto, sino que además la IE es necesaria para lograr un buen desempeño y desarrollo tanto personal como laboral, por ejemplo, en la atención de servicio al público, mostrando que quien es seleccionado acorde a la IE logra sobresalir y posicionar a la organización.

Palabras clave. Inteligencia emocional, seguridad privada, organizaciones, competencias, proceso de selección.

Abstract

The objective of this essay is to emphasize the importance of competencies adjacent to emotional intelligence (EI) in organizational work, especially when recognizing their value within the personnel selection process, specifically taking into account security private and surveillance. At the same time, it will seek to highlight the basic and fundamental elements of EI, from its definition to the role it plays in being considered within organizational processes. Regarding the process of selecting operational personnel for private security, the way in which this labor sector has moved in recent years will be taken into account, thus appreciating some of the implications that EI entails, and the persistent difficulties in addressing the issue in organizations. In the

development it will become clear that the practical fulfillment of some position is not enough, but also the EI is necessary to achieve a good performance and development both personal and work, for example, in the attention of public service, showing that whoever is selected according to IE manages to excel and position the organization.

Keywords. Emotional intelligence, private security, organizations, competencies, selection process.

Introducción

Este ensayo tiene como punto central enfatizar en la importancia de la inteligencia emocional dentro del proceso de selección de personal operativo de la seguridad y vigilancia privada. Que se considere a la inteligencia emocional (IE) como un factor diferenciador en dicho proceso de selección, y en general, se da a partir del siguiente pensamiento: “no sólo se nos juzga por lo más o menos inteligentes que podamos ser, ni por nuestra formación o experiencia, lo es también por el modo en el que nos relacionamos con nosotros mismos y con los demás” (Goleman, 1998, p.7). Esta afirmación encaja en el ámbito de una organización con base en la búsqueda que esta hace por alcanzar sus objetivos y, específicamente, en la estructuración del proceso de selección de personal con miras a esas metas, sobre todo al considerar que el personal operativo del área de la seguridad tiene constante relación con el público en general, siendo quienes representan a la organización frente a ellos.

De acuerdo a diversos autores (Izquierdo, A., Izquierdo, M & Ramos, P, 2007) es común en los procesos de selección de personal indagar por las aptitudes y algunos factores de personalidad, no obstante, parece que esto ya ha alcanzado su “techo” siendo necesario “añadir

otras variables que mejoren la predicción” (p. 232), en este sentido y acorde a una unificación conceptual de los expertos, se ha sumado la importancia de la inteligencia emocional en la mejora de la predicción del comportamiento organizativo.

Esta gestión de la IE depende de la capacidad para direccionar los sentimientos y las emociones propias y la de los demás, la facultad de dirimir entre ellos y estimar esa información hacia la orientación de la acción y el pensamiento proactivo (Mayer & Salovey, citados en López Zafra et al, 2013.).

Dicho lo anterior, el objetivo principal es identificar y demostrar la importancia de los componentes de la inteligencia emocional en el proceso de selección del personal operativo de la seguridad privada, con el fin de fortalecer la necesidad de su aplicación. De esta forma se busca comprender, de qué manera la inteligencia emocional se constituye como factor de desarrollo laboral y en qué medida se fortalecería la perspectiva que señala su necesidad en los procesos operativos de vigilancia y seguridad privada.

La estructura de este ensayo tiene, en un primer momento, presentar el concepto de *inteligencia emocional*, limitando así su alcance teórico y estableciendo los puntos específicos del mismo. Tras esta delimitación, el siguiente paso será conocer el *proceso de selección del área operativa de vigilancia y seguridad privada*, es decir, cuáles son sus características y qué implica el buen desarrollo de dicho proceso, finalizando así con los *conceptos básicos de la inteligencia emocional y su consideración dentro del proceso de selección*, estableciendo una relación conceptual y funcional, con el propósito de evidenciar la importancia que tiene la *inteligencia emocional* como competencia a estimar en la selección de personal operativo de la vigilancia y seguridad privada.

Sobre la inteligencia emocional en las empresas y el trabajo

Antes de comprender el significado global de la inteligencia emocional, se analizará el concepto desde su base, por lo que en primera instancia se busca definir la “inteligencia” por sí misma, reconociendo algunas de sus características y que, a lo largo del tiempo, concluyeron en la separación de los diversos tipos de inteligencia que se estudian en la actualidad.

No obstante, hay que considerar que la concepción de la palabra no es sencilla, por lo cual es necesaria su descripción a partir de diferentes apreciaciones y enfoques para lograr su explicación.

Siguiendo a Mayer (1983) una definición general de la inteligencia debe hacer relación a tres cuestiones importantes: en primer lugar a las características *cognitivas internas*: la inteligencia concierne a la naturaleza del sistema cognitivo humano, en segundo lugar debe hacer relación al *rendimiento*: está relacionada con el rendimiento en tareas como la resolución de problemas y finalmente, debe hacer constar la existencia de *diferencias individuales*: las diferencias en inteligencia son relativas a diferencias en las características cognitivas internas y el rendimiento, [de este modo] Mayer acaba definiendo la inteligencia como: “las características cognitivas internas relativas a las diferencias individuales en el rendimiento, para la resolución de problemas” (Molero Moreno et al, 1998, p. 22).

La anterior definición contribuye, por el momento, a entender lo que Gardner haría en 1993, dividiendo los diferentes tipos de inteligencia, recorriendo las facultades intelectivas con diversos nombres y según sus variadas características. De esa manera contempló la existencia de ocho tipos de inteligencia: lingüística, lógico–matemática, musical, espacial, corporal-cenestésica, interpersonal, intrapersonal y naturalista (Macías, 2002, pp. 34-35); empero, para los

fines de este ensayo, es la inteligencia *interpersonal* (la que ayuda en la comprensión de los estados anímicos de otras personas, así como deseos y acciones) y la *intrapersonal* (la cual posibilita aprender de los deseos, sentimientos y emociones propias) las que mayor peso tienen en lo que al desarrollo de la inteligencia emocional se refiere.

Ahora bien, la inteligencia emocional tiene a su vez un paso definitorio para su comprensión y buen desarrollo, este es la **conciencia emocional**, ya que de ella se parte hacia el quehacer y que se define, según Goleman (2001),

[como la que permite] reconocer el modo en que nuestras emociones afectan a nuestras acciones y la capacidad de utilizar nuestros valores como guía en el proceso de toma de decisiones. Valoración adecuada de uno mismo: el reconocimiento sincero de nuestros puntos fuertes y de nuestras debilidades, la visión clara de los aspectos que se deben fortalecer y la capacidad de aprender de la experiencia. Confianza en uno mismo: El coraje que se deriva de la certeza en nuestras capacidades, valores y objetivos (p.62)

De esta manera se entiende más la IE, ya que quienes consiguen tener tal conciencia, “saben qué emociones están sintiendo y por qué”, comprendiendo “los vínculos existentes entre sus sentimientos, sus pensamientos, sus palabras y sus acciones” de tal forma que “conocen el modo en que sus sentimientos influyen sobre su rendimiento” y, también, “tienen un conocimiento básico de sus valores y de sus objetivos” (ídem, p. 63); concluyendo que la inteligencia emocional

alude a una competencia o habilidad caracterizada por la adecuada gestión de las emociones propias y ajenas. Cuando hablamos de gestión hacemos referencia a que el individuo con inteligencia emocional es capaz de comprender la naturaleza de sus propias emociones, conocer el origen de las mismas, expresarlas o controlarlas en

función de las exigencias, situaciones e incluso predecir sus propios sentimientos (Casado, 2009, p. 16).

Así, con base en la definición de inteligencia, la división de Gardner y la cita de Casado, se concibe a la inteligencia emocional como la gestión de las emociones, tanto propias y ajenas (no en cuanto el control sobre otros, sino en la medida de reconocerlas de forma empática), para ser dirigidas de manera concreta, ya sea hacia metas, deseos, objetivos, etcétera, según el aspecto situacional y contextual, desarrollándose a partir de las mencionada inteligencia intrapersonal e interpersonal.

Considerando lo anterior, y aunque se sostiene que la inteligencia emocional (IE) es fundamental en el desarrollo y para alcanzar un bienestar personal y laboral, la forma de conseguirlo es algo que puede estar limitado por varios elementos, sobre todo al considerar que tener una *conciencia emocional* debe darse desde temprana edad y con el tiempo se dificultaría la capacidad de obtenerla. Goleman advierte incluso que hay personas que tienen tal conciencia de forma innata, mientras que otros deben desarrollarla.

Esto último solo es una observación a la generalidad de la inteligencia emocional, en tanto que el tiempo va cimentando de forma concreta las creencias y actitudes en ese aspecto, pues resulta “frecuente que los programas que pretenden desarrollar la inteligencia emocional estén muy pobremente concebidos, ejecutados y evaluados, en consecuencia, es también más que probable que surtan escaso efecto una vez que los participantes regresan a su entorno laboral” (Goleman, 1998, p. 286), de ahí la importancia que tiene el desarrollo emocional temprano y, para los fines de este trabajo, el interés que debe existir alrededor de ese eje emocional cuando se trata del reclutamiento y selección de personal, pues ya sea a corto, mediano o largo plazo, tendrá repercusiones en los diferentes ámbitos del individuo. ¿Y cómo se dirige eso? En el aspecto laboral y empresarial, el modelo de la inteligencia emocional de Goleman está basado en

competencias identificadas para reconocer a los trabajadores sobresalientes. Él divide la inteligencia emocional en cuatro grupos diferentes, entre los que se observan los veinte tipos de competencias (*vid.* Figura 1).

Figura 1.
Marco referencial de las competencias emocionales.

	Uno mismo (competencia personal)	En los demás (competencia social)
Reconocimiento	Conciencia de uno mismo -Autoconciencia emocional -Valoración adecuada de uno mismo -Confianza en uno mismo	Conciencia social -Empatía -Orientación hacia el servicio -Conciencia organizativa
Regulación	Autogestión -Autocontrol emocional -Fiabilidad -Meticulosidad -Motivación de logro -Iniciativa	Gestión de las relaciones -Desarrollar a los demás -Influencia -Comunicación -Resolución de conflictos -Liderazgo con visión de futuro -Catalizar los cambios -Establecer vínculos -Trabajo en equipo y colaboración

Fuente:

Recuperado de Goleman, 2005, p. 84. Copyright 2005 por Kairós.

A pesar de observar dentro del marco referencial los componentes de *reconocimiento* (conciencia de uno mismo y conciencia social) y de *regulación* (autogestión y gestión de las relaciones), como un dualismo, es todo lo contrario, en razón a la necesidad de tener en cuenta su entendimiento como un todo, donde cada una de las dimensiones son indispensables en la práctica de la inteligencia emocional. Así mismo, es importante dar relevancia a lo *personal*, toda vez que “contar con conciencia social no garantiza que hayamos *dominado* el aprendizaje adicional que se requiere para tratar adecuadamente a un cliente, o para resolver un conflicto, sino sólo que contamos con el *potencial para llegar a ser hábiles* en esas competencias” (Goleman, 2005, p. 82).

De esta manera, dependiendo de la función laboral u organizacional, según los objetivos particulares que se persiguen dentro de cada tipo de actividad empresarial, como lo es la seguridad en este caso, se requerirá de determinados procesos dentro de la selección del personal, precisando las características del grupo operativo de vigilancia y seguridad privada, atendiendo a la visión y misión concernientes. Por ello es determinante establecer los puntos clave y los componentes que se enmarquen en relación con la inteligencia emocional.

Proceso de selección en la seguridad privada

Para contextualizar la seguridad privada, es indispensable exponer un marco conceptual y jurídico, es así como

la Sentencia de la Corte Constitucional C572 de 1997 define la seguridad como un bien público primario y se refiere expresamente al artículo 2° de la Constitución, además afirma: “Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia (...)”.

Por lo anterior, la seguridad privada no es en sí misma un bien privado, sino que se justifica y ampara en una perspectiva integral de la seguridad pública, pues Colombia reconoce exclusivamente la seguridad pública y dentro de ella, la cooperación de particulares (...) (Pérez & Navarrete, 2018, p. 54).

En la actualidad, este aspecto se rige por el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada (Decreto-Ley 356 de 1994) expedido por el gobierno en febrero de 1994, y en la siguiente tabla se muestran los rasgos generales del marco normativo de la seguridad privada en Colombia, con el fin de aclarar los puntos clave en los estatutos que la respaldan (Tabla 1).

Tabla 1.
Marco normativo de la seguridad privada en Colombia

País	Colombia
Normatividad	Decreto 356 de 1994
Modalidades que regula	-Vigilancia fija -Vigilancia móvil -Escolta -Transporte de valores
Órgano supervisor	Superintendencia de vigilancia y seguridad privada
Exámenes	- Exámenes psicofísicos anuales - Ciclos de capacitación y entrenamiento para cada uno de los servicios prestados (De 50 a 100 horas)
Requisitos laborales	No se establecen condiciones específicas

Fuente: Recuperado de Pérez & Navarrete, 2018, p. 54. Copyright 2011 por Fedesarrollo.

Ahora bien, aunque en la tabla Pérez y Navarrete (2018) aclaran que bajo la normatividad vigente no hay condiciones específicas de los requisitos laborales, sin embargo, y como ellas mismas lo hacen notar, siempre hay una constante cuando de puestos de trabajo se trata, desde la experticia con la que un candidato cuenta, hasta el hecho de que “la mayoría de empresas busca contratar personas que como mínimo hayan cursado hasta educación media. Así mismo, algunas compañías buscan que el individuo tenga algún tipo de formación militar” (Pérez & Navarrete, 2018, p. 102). De esta manera se puede considerar que, en cuanto a Colombia, el nivel educativo es importante en la selección del personal y en la seguridad privada, sobre todo en el área

operativa, tal idea se refleja en unas cifras promedio que arrojan que, al menos hasta el 2016, 91 % de empleados que se encuentran en el área operativa cursaron hasta la educación media, mientras que el 7.8 % apenas cuenta con educación básica y el 1,3 % con algún tipo de educación superior (un número que va a la alza, considerando que del 100 %, en el 2012, la estadística marcaba que este número llegaba apenas al 0.83 %) (*cfr.* Pérez & Navarrete, 2018, pp.79-80).

El énfasis en tal estadística educativa radica en las prácticas de selección que consideran necesario para el proceso, que los colaboradores tengan una formación institucional, aunado a otros elementos de la inteligencia emocional. Esto quiere decir que la inteligencia emocional es longitudinal: tiene sus inicios desde las primeras etapas de desarrollo de las personas, dada en el ámbito familiar, educativo, social, cultural, ampliándose a círculos sociales cada vez más grandes.

Retomando el asunto sobre la seguridad como un bien público, deben hacerse algunos apuntes al respecto, pues además de tener consecuencias directas en lo social y sus respectivas partes en lo jurídico y demás, también funge como un punto de partida a considerar dentro del reclutamiento y selección de personal operativo de la seguridad privada. ¿De qué manera? Pues en este caso, y en lo que a este trabajo refiere,

[s]i hacemos una comparación de la cantidad de personas al servicio de las compañías de vigilancia y seguridad privada frente a la cantidad de integrantes de la policía nacional es sorprendente ver como la cantidad de vigilantes es superior a la cantidad de policías, y paradójicamente el delito aumenta de manera permanente. Por cada 286 habitantes hay un individuo que presta servicios de seguridad, mientras que por cada agente de orden hay 389 habitantes (Rojas, 2011).

Ante lo cual, aun haciendo de lado las consecuencias implicadas dentro del bienestar social y las que el delito o cualquier otra forma de amenaza provocan en la sociedad (que si bien son un asunto que no puede tomarse a la ligera, por el momento se apartan del objetivo central de este ensayo), el valor de lo indicado en la cita anterior, radica en que manifiesta el reconocimiento de elementos tales como la inteligencia emocional. Esto es así ya que hablamos, en primer lugar, de una industria que refleja un mercado en crecimiento y que, por ende, ha ido en evolución constante como una alternativa concreta a ese tipo de problemas. Lo cual, en segundo término, consecuencia de lo primero, debe medirse de tal manera que aquellos quienes forman parte del cuerpo en la seguridad privada, cumplan con especificaciones determinadas y determinantes una vez dentro, pues se trata de un rol que, de alguna forma, *viene a cubrir las necesidades de un servicio público*.

Conceptos básicos de la inteligencia emocional para considerar dentro del proceso de selección

A pesar de existir unos parámetros y seleccionar acorde a las competencias del Ser –Saber Hacer y el Estar, como mínimos, estos procesos deben tener presente la inteligencia emocional, ya que asocia “de forma más explícita nuestros sentimientos y nuestro pensamiento, y más allá de este concepto, el establecer las interconexiones fisiológicas entre las áreas emocionales y ejecutivas del cerebro” de tal manera que, “si las emociones y sentimientos implican en el sujeto ansiedad o un trastorno similar, puedan ser utilizadas dentro del proceso como un referente de la salud mental” (Lantieri, 2009). Ahora bien, si Lantieri, respecto a esta observación se refiere al desarrollo de la IE en la infancia y juventud, los beneficios no se dejan de reflejar en la edad adulta, el constructo emocional va más allá de medir el intelecto solo como un “aprender”, y su

importancia radica en la gestión de las emociones, facilitado así la interacción, el eficiente desarrollo y la producción dentro el entorno laboral.

Esto indica que el desarrollo de la inteligencia emocional hace referencia a los procesos que van más allá del reconocimiento de sentimientos y emociones propias, pues en la práctica social no solo se tiene en cuenta como factor determinado para la individualidad, sino que sobrepasa ese límite al colocarse frente a cualquier situación en la que hay una relación con *los otros*, lo que implica que el desarrollo de la inteligencia emocional, aunque nace de modo casi autorreferencial, finalmente contempla la participación de los demás. Es decir, se desarrollan habilidades que implican la comprensión de los sentimientos propios o ajenos, posibilitando la interacción con los demás con un desenvolvimiento en diferentes entornos, situaciones y estados: el personal, familiar, de amistad, social y laboral. Su desarrollo conceptual, incluso, va más allá de eso, pues “la inteligencia emocional incluye la evaluación verbal y no verbal, la expresión emocional, la regulación de la emoción en uno mismo y en los otros y la utilización del contenido emocional en la solución de problemas” (Molero Moreno et al, 1998, p. 26). Con base en esto, encontramos cinco dominios principales al hablar y querer desarrollar dentro de la inteligencia emocional:

Conocer las propias emociones. Para los autores que se encuentran actualmente investigando en el campo de la inteligencia emocional, el conocimiento de uno mismo, de nuestros propios sentimientos es la piedra angular de la inteligencia emocional. El reconocer nuestros sentimientos nos da un mayor control sobre nuestras vidas, por el contrario la incapacidad para reconocerlos nos deja a su merced.

El manejo de las emociones. La inteligencia emocional no se fundamenta sólo sobre el autoconocimiento de nuestras emociones, ya que es importante también la capacidad de

manejarlas de forma apropiada evitando los sentimientos prolongados de ansiedad, irritabilidad, etc.

El motivarse a uno mismo. La capacidad de automotivarse, es decir, de regular las emociones al servicio de una meta es fundamental para prestar atención, conseguir dominar una dificultad y para la creatividad.

El reconocer las emociones en los demás. La empatía es la habilidad relacional más importante, ya que supone la antesala del altruismo y comprende la capacidad de sintonizar con los deseos y las necesidades de los demás.

La capacidad de relacionarse con los demás. Se refiere a la habilidad para la competencia social, que en buena medida implica el manejo de las emociones de los sujetos con los que se interactúa (Ibídem).

Con esto se entiende que más allá de reconocer los sentimientos propios, desarrollando inteligencia emocional se puede alcanzar a controlarlos en la medida que se permita averiguar si algunas decisiones son determinadas por las emociones y los sentimientos, esto para asumir toda responsabilidad respecto a sus consecuencias, sin entrar en una negación a raíz de una mala interpretación propia de los sentimientos, incorporando el concepto de cooperación y la distinción de las diferentes situaciones en un grupo determinado, comprendiendo al otro y a sí mismo, resistiendo a las influencias externas (en cuanto al carácter negativo), escuchar el sentir de los demás y participar en grupos diversos.

Sobre los rasgos en la selección de personal y elementos que pueden identificar competencias emocionales en el ámbito laboral

En lo que al personal operativo de la seguridad privada se refiere y que permite su caracterización, se conoce que: a) son mayoritariamente hombres, con una educación que, si bien

no alcanza un nivel alto de profesionalización, tampoco es baja, donde se precisa el cumplimiento de los parámetros generales que la compañía de seguridad privada exige. Ahora bien, la “importancia de una buena selección radica en tener las mejores expectativas de un trabajador en el desempeño de sus actividades dentro de la empresa [...] contemplando los siguientes aspectos: Experiencia laboral, Trayectoria académica y Aspectos psicológicos”, como los componentes básicos y que permitirán encaminar de manera amplia el desarrollo que se espera dentro de las labores ya definidas por el puesto, en este caso, operativo de la seguridad privada.

Dicho esto, ¿cómo se desarrolla la selección de personal?, la respuesta a la pregunta se encamina hacia una búsqueda definida por las empresas de seguridad privada a partir de su misión, sus estatutos y por su experiencia dentro del proceso. Por otra parte, no son constantes, ya que, si bien tienen definidos aspectos centrales en cuanto a lo que requieren, los “criterios no son establecidos por los empleadores con total autonomía, sino que muchas veces son impuestos por los clientes a los que el servicio estará destinado” (Lorenc Valcarce et al, 2012, p. 109), esto, a partir del mercado al que pretendan prestar servicio y una vez que este ha sido conocido por las compañías. Se puede decir que existen dos tipos de criterios:

los que derivan de las demandas de los clientes y los que se apoyan en los principios de apreciación que los propios empleadores tienen sobre las competencias necesarias [...]

Todo parece que indicar que más allá de las competencias específicas, son las propiedades psicológicas y morales de los candidatos las que constituyen el principal desafío del reclutamiento (ídem, pp. 109-110).

De esta manera es que para la selección en estos puestos se busca a personas mayores y que, además, tengan familia, debido a que la “disciplina” y la “responsabilidad” parecen ir asociadas con estas características socio-demográficas y características personales de los

individuos, como índices que permiten anticipar, en el momento de la selección, sus cualidades morales y su disposición al trabajo (ídem, pp. 110-111), definidas en consideración, por igual, “por las demandas de los clientes y por las normas establecidas por el Estado” (ídem, p.112).

Para terminar, con todos los elementos que se deben ponderar dentro del procesos de selección de personal, cabe resaltar que el proceso tiende a seguir las pautas que contribuyan a establecer si el futuro colaborador cuenta con el perfil, dentro de ello saber si está capacitado, así como reconocer si tiene en sus facultades las competencias y valores que sumen como capital agregado a la empresa, de ahí la importancia del proceso de selección.

La inteligencia emocional pone de manifiesto en la dinámica organizacional, que no basta con el desempeño *mecánico* de algún puesto para poder decir que se está haciendo todo lo competente por parte del colaborador. De hecho, entre lo que se ha podido ver a lo largo del trabajo, es que hay una conjunción entre los conceptos de la inteligencia emocional y el puesto a desempeñar en general, no necesaria y únicamente haciendo referencia al puesto operativo de la seguridad y vigilancia privada: si el concepto de inteligencia emocional se vuelve fundamental, es debido a que, en el quehacer laboral, es significativo tener habilidades sociales que permitan un mayor y amplio desarrollo en el cumplimiento organizacional, desde el nivel individual como grupal, ya que

más allá de los beneficios inherentes a la comprensión de uno mismo, el atractivo del concepto de inteligencia emocional radica en la esperanza de desarrollo. Son muchos los investigadores de este concepto que afirman que una persona puede desarrollar las características que constituyen la inteligencia emocional. Pero pocos de ellos han dedicado tiempo a la evaluación de manera rigurosa de los esfuerzos de cambio (Boyatzis, 2005, p. 343).

El lugar que ocupa la IE en el proceso de selección de personal, no puede ser ignorado: actualmente para desempeñar una labor en un puesto operativo en el sector de la seguridad privada, y como lo señalaron Lorenc Valcare y otros autores, se busca, por lo general, a alguien con la disciplina y la responsabilidad que parecen ir asociadas con las características socio-demográficas específicas: una familia, tener metas establecidas, responsabilidades, etcétera. Así, considerar tales requisitos como si se trataran de un fundamento concreto, terminan por delimitar la búsqueda, dejando de lado las competencias blandas, dentro de las que se encuentra la IE. Seleccionar con la IE de por medio, implica considerar aspectos personales, tales como la autoconciencia emocional, valoración adecuada de uno mismo, confianza en uno mismo; así como el autocontrol emocional, fiabilidad, meticulosidad, adaptabilidad, motivación de logro e iniciativa, además de tener en cuenta las competencias sociales como la empatía, la orientación hacia el servicio, conciencia organizativa, desarrollo grupal, la influencia, comunicación, resolución de conflictos, liderazgo con visión a futuro, catalizar cambios, establecimiento de vínculos y trabajo en equipo y colaboración, es decir, observar las veinte competencias que Goleman señala (*cf.* **Figura 1**, p. 10 de este ensayo), siendo importante tener en cuenta el establecer los parámetros a evaluar y cuáles de esas competencias se considerarán para el puesto.

Se puede ilustrar este punto con un ejemplo que supone un caso en el que una persona en particular va perdiendo, de un modo u otro, los ánimos para trabajar. Sin embargo, ese desanimo adviene de varios factores, ¿qué pasaría si se contratara a alguien con competencias que no forman o no deban formar parte del perfil solicitado?, esto, considerando que se trata de un puesto que se sostiene según las necesidades de la empresa y de sus clientes, como se vio en la sección segunda. Pues bien, cuando alguien está sobrecalificado para llevarlo a cabo, no solo se refiere a las habilidades primarias y que se suponen como importantes de cubrir, sino a que, en el

quehacer emocional, pueden tener competencias que a la larga lo llevaría a sentirse incómodo y con la creencia de que lleva a cabo una labor poco fecunda respecto a lo que quiere.

Esto último no implica que no sea algo que se busque, tan solo como ya se ha enfatizado, si la empresa llega a considerar que esas competencias lo llevarían a cumplir un objetivo a largo o mediano plazo, contar con alguien que las posea, resultaría en una mejoría individual, grupal y, claro, organizacional. Pero, de no ser el caso, no considerar esas competencias en primer lugar (ya sea que se busquen o no), resultarían en un desgaste dentro de los procesos pertinentes: selección y de operación, con una rotación de personal no conveniente. Esto es así porque la inteligencia emocional, como ya se ha visto, afecta, es afectada y puede verse envuelta por todo lo que la inteligencia en general se refiere.

Algunos problemas de la inteligencia emocional

Antes de cerrar, es importante reconocer cuáles son los problemas de la IE existentes en la selección de personal, y que precisamente pueden funcionar también como elementos clave en la realización de esta. La siguiente cita de Arnold y Randall, aunque extensa, parece clarificadora, al mencionar que

Zeidner y sus colaboradores (2008) destacan tres problemas clave que ha revelado la investigación de la IE en los ambientes ocupacionales. Estos problemas son:

El enfoque para evaluar la IE en los ambientes ocupacionales es genérico (es decir, no ha sido específico para una ocupación en particular). Diferentes trabajos y puestos tienen distintas demandas emocionales [...] Pocas medidas de la IE tienen grupos normativos (comparativos) extensos que muestren cómo varía la IE entre diferentes grupos ocupacionales. Si aceptamos que la IE existe, entonces podríamos suponer razonablemente que los diferentes trabajos requieren de distintos “niveles” de ella.

Quizás el problema más importante de todos es la falta de evidencia que demuestre que las medidas de la IE están vinculadas al futuro desempeño en el trabajo [...]

Muchos autores han comentado que la IE no puede emplearse de forma confiable para tomar decisiones en las empresas, por la falta de rigor científico con la que se ha llevado a cabo la investigación sobre las propiedades del constructo de IE (2012, pp. 66-67).

Los inconvenientes, sin embargo, pueden ser salteados con las herramientas e instrumentos adecuados, después de todo, a pesar de que las competencias de la IE son complicadas de identificar, quienes las toman en cuenta hallan diferencias amplias al ver que logran sobresalir para el bien de la organización; después de todo

[e]xisten tres razones por las que una persona desearía desarrollar su inteligencia emocional. Primera: una persona puede querer aumentar su eficacia en el trabajo, o aumentar su potencial de cara a un posible ascenso. Eso podría considerarse un objetivo de desarrollo profesional. Segunda: una persona podría querer ser mejor persona. Eso podría considerarse un objetivo de crecimiento personal. Tercera: una persona podría querer ayudar a que los demás desarrollasen inteligencia emocional, o que trataran de alcanzar alguno de los objetivos mencionados (Boyatzis, 2005, p. 343).

Conclusiones

Resulta un paso importante reconocer la importancia de la IE, tanto en el aspecto general como en aspectos específicos, tales como en el proceso de selección de personal, pues las habilidades que ello refleja son imprescindibles e importantes para el desarrollo tanto personal y laboral, pues determina una nueva forma y perspectiva con la cual asumir las responsabilidades

organizacionales, según el puesto y rol a cumplir. Cabe señalar también que, en función de los criterios sobre los que se hablaron, los reclutadores deben asumir y crear nuevos filtros que contemplen las habilidades emocionales; esto, aun cuando se han señalado algunos de los puntos por los que la IE parece seguir siendo un eslabón difícil de contemplar, sin embargo, ¿no es precisamente la pertinencia de comenzar a explorar ese campo de forma más amplia el primer paso para entenderlo en función de los puestos y la organización?, después de todo, a partir de la selección y los criterios es que debe empezar a conocerse ese elemento emocional como un indicativo de su desarrollo en el puesto.

Además, la labor operativa de la seguridad privada tiene consigo no sólo el cumplimiento de un horario y ciertas tareas, ya que hay de por medio responsabilidades más amplias, como se pudo esbozar al hablar de la seguridad como un bien público, y del que la seguridad privada, sin embargo, forma parte, lo cual refleja que su papel es mucho más concreto y amplio de lo que se supondría en un primer momento, y que da una mayor pauta a la consideración de elementos tales como el que este ensayo presenta: la inteligencia emocional, que denota empatía y un control por las emociones que pueden presentarse durante el desarrollo de su labor.

En este ensayo, es esa visión la que se ha resaltado: la importancia de entender que las competencias emocionales son importantes, y que, para el buen despliegue de habilidades en los puestos operativos de vigilancia y seguridad privada, es fundamental contar con las competencias que sumen a mejorar la gestión humana y de relación con los otros, pues esto es una parte fundamental en el quehacer operativo de guardas de seguridad y vigilancia. La evolución de las compañías y las necesidades de los clientes, son cambiantes, y una buena gestión emocional por parte de quienes llevan a cabo el trabajo permitirá un crecimiento para cada parte organizativa.

Referencias

- Arnold, J., & Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo*. México: Pearson Educación.
- Boyatzis, R. E. (2005). Cómo y por qué los individuos son capaces de desarrollar inteligencia emocional. En *Inteligencia emocional en el trabajo* (págs. 341-366). Barcelona: Kairós.
- Casado, C. L. (2009). *Entrenamiento emocional en el trabajo*. Madrid: ESIC.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. (2005). Una teoría del rendimiento basada en la inteligencia emocional. En *Inteligencia emocional en el trabajo* (págs. 82-104). Barcelona : Kairós.
- Grados, J. (2013). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal*. México: El Manual Moderno.
- Izquierdo, A., Izquierdo, M & Ramos, P. (2007). Aportaciones de la inteligencia emocional y la autoeficacia: *anales de psicología*, 23(2), 321-239. Obtenido de <https://revistas.um.es/analesps/article/view/22371/21651>
- Lantieri, L. (2009). *Inteligencia emocional infantil y juvenil: Ejercicios para cultivar la fortaleza interior en niños y jóvenes*. Madrid: Aguilar.
- Lorenc Valcarce, F., Esteban, K., & Guevara, T. (2012). El nuevo proletariado de la vigilancia: los agentes de seguridad privada en Argentina. *Trabajo y sociedad*(19), 103-116.
- Macías, M. A. (2002). Las múltiples inteligencias. *Psicología desde el Caribe*(10), 27-38.
- Molero Moreno, C., Saiz Vicente, E., & Esteban Martínez, C. (1998). Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 30(1), 11-30.

Pérez, C., & Navarrete, N. (2018). *El sector de seguridad y vigilancia privada: evolución reciente y principales retos laborales, regulatorios y de supervisión*. Bogotá: Fedesarrollo Cuadernos de Fedesarrollo.

Rojas, N. h. (2011). *Apoyo de la seguridad privada a la seguridad pública*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/3454/RojasRojasNelsonHernando2011.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Zárate Torres, R. A. (2012). Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en las organizaciones colombianas. . *Cuadernos de administración*, 28(47), 91-104.