

PROCESO DE SELECCIÓN PARA EMPRESAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD
PRIVADA CON ÉNFASIS EN EL ESTABLECIMIENTO DEL NIVEL DE RIESGO Y
BASADO EN ENTREVISTA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL
ENSAYO

OSMARY PATRICIA LOZANO CALDERA

Trabajo de grado presentado para optar el título de Especialista Administración de la Seguridad

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA
ESPECIALIZACIÓN ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD
CARTAGENA, D.T.
2015

INDICE

Páginas

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

CONTENIDO

PROCESO DE SELECCIÓN PARA EMPRESAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD

PRIVADA CON ENFASIS EN EL ESTABLECIMIENTO DE RIESGOS Y BASADO EN

ENTREVISTA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.....8

Proceso de selección.....12

Requisición de personal.....13

Reclutamiento.....13

Formato recepción de solicitud.....14

Definición y descripción de perfil del cargo.....15

Entrevista.....16

Examen o prueba de conocimientos.....25

Exámenes médicos.....32

Estudio de seguridad.....32

CONCLUSIÓN.....41

LISTA DE REFERENCIAS.....43

RESUMEN

El proceso de selección en el sector de la vigilancia y seguridad privada tiene una característica particular que se complejiza al momento de buscar al mejor recurso humano posible, al más idóneo, teniendo en cuenta un conjunto de competencias, conocimientos e incluso manejo de emociones que de una u otra forma permiten a la organización ser más competitiva en el mercado. La selección, siendo un proceso de decisión identifica al candidato adecuado para ocupar el puesto existente dentro de la empresa, que posteriormente como proceso vela por mantener y aumentar la eficacia y desempeño del personal y de la organización (Chiavenato, 2009).

Por tanto, a partir de éste se pretende establecer cómo debe ser el proceso de selección adecuado que pueden implementar las empresas que brindan servicios de vigilancia y seguridad privada para identificar y contratar a la persona idónea y que se ajuste al perfil, esto es, que sea competente, con principios y valores, pero lo más importante es que sean sanos emocionalmente, además, que de una u otra forma estén ajustados a las políticas de la organización y que de igual manera reduzcan la materialización de los riesgos los cuales garantizarán el éxito o fracaso en una empresa y del mismo trabajador.

Inicialmente se muestra la importancia del proceso de selección y el beneficio con el que cuenta la organización al momento de seleccionar el mejor recurso humano, es decir, ese proceso de búsqueda metódica y ordenada por encontrar mejores individuos para que se puedan incorporar a la compañía. Con base en ello, se hace un recorrido por cada uno de los pasos y procesos que se realizan durante el reclutamiento, selección para la contratación de un individuo a la organización.

Palabras claves: estudio de seguridad, inteligencia emocional, proceso de selección, personas, seguridad.

INTRODUCCIÓN

Una de las temáticas de mayor interés e importancia en la actualidad es el tema de la seguridad en los distintos ámbitos donde se desenvuelva todo ser humano, principalmente cuando se hace referencia a que ésta es considerada una necesidad básica, pues así lo establece Abraham Maslow (1943) en su teoría Psicológica “Una teoría sobre la motivación humana” donde la seguridad se ubica en segunda instancia, indicando que el ser humano luego de sobrevivir necesita tranquilidad. En este sentido, se encuentran las empresas de seguridad privada, encaminadas a brindar servicios de calidad a sus clientes, generarle tranquilidad y confianza al mismo frente a las pertenencias o elementos que se dejen o estén bajo su responsabilidad. Cabe señalar, que dicha tranquilidad y confianza inicia con unos de los procesos más importantes dentro de toda organización, especialmente en el de la seguridad privada: *El proceso de selección*.

En efecto, el recurso humano puede considerarse una de las partes más débiles o quizás de las más fuertes si de prevención de riesgos se habla, por tanto, de estos procesos en las empresas de seguridad depende verificar de manera estricta y puntual que el personal contratado sea el más idóneo, competente y confiable. La importancia de abordar esta temática en seguridad privada radica en que se han evidenciado vulnerabilidades en el mismo y los no cumplimientos de las diferentes fases o pasos que tiene dicho procedimiento, ocasionando altos niveles de riesgo en seguridad para la organización y el cliente por parte del recurso humano contratado.

Este documento busca demostrar la necesidad que tienen las empresas en cuanto a realizar procesos de selección eficaces y que la base para una buena prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada es la calidad del talento humano. Por tanto, se requiere hacer

énfasis en la selección incluyendo aspectos vitales como los niveles de riesgo, las políticas de selección, el bienestar y salud emocional del recurso humano contratado.

Es así como la contratación de aquellos puede convertirse en un éxito o un grave error. Para aumentar las posibilidades de una buena contratación, muchas empresas someten a los candidatos a una extensa batería de pruebas y entrevistas, pero lo que se necesitan son mejores pruebas y entrevistas, que midan también la inteligencia emocional de los mismos. En la actualidad las empresas de vigilancia y seguridad privada por la complejidad de sus servicios se ven en la necesidad de hacer más énfasis en este tipo de pruebas de manera que permita contratar personas no solo competentes como se mencionó anteriormente, que cuenten con aptitudes hacia el cargo sino, además que sean sanas físicamente y sepan manejar y autorregular sus emociones, que se conozcan a sí mismas y se encuentren motivados, es decir, que sean inteligentes emocionalmente, lo cual permitirá a la empresa ganar empleados satisfechos que con una buena calidad de servicio también puedan lograr clientes satisfechos.

La inteligencia emocional es la habilidad de manejar nuestras propias emociones de manera adecuada al mismo tiempo que somos conscientes y sensibles al estado emocional de las personas con las cuales interactuamos. Para las empresas, la inteligencia emocional no es otra frase de moda de recursos humanos, pues consideran costoso para ellas reemplazar a gerentes o jefes que fallan en conectarse emocionalmente, y volver a ganar la confianza de los desgastados subordinados. Más aún, el constante y creciente énfasis en tecnología y globalización en el mundo empresarial crean la necesidad de lograr una mejor comunicación, cooperación y trabajo en equipo para poder completar los proyectos a tiempo y dentro del presupuesto. En este sentido, se debe contratar de manera inteligente tratando de saber lo que más se pueda acerca del

aspirante, identificando que tan inteligente es emocionalmente y haga a su vez compromiso de desarrollar la inteligencia emocional en su ambiente de trabajo

Por tanto, a partir de éste se pretende establecer cómo debe ser el proceso de selección adecuado que deben implementar las empresas que brindan servicios de vigilancia y seguridad privada para identificar y contratar a la persona idónea y que se ajuste al perfil, esto es, que sea competente, con principios y valores, pero lo más importante es que sean sanos emocionalmente, además, que de una u otra forma estén ajustados a las políticas de la organización y que de igual manera reduzcan la materialización de los riesgos los cuales garantizarán el éxito o fracaso en una empresa y también el éxito del mismo trabajador en su organización.

Finalmente, pretende ser un aporte a los empresarios, y de esta manera contribuir para evitar a futuro riesgos y pérdida de la confianza en los clientes contratando el recurso humano idóneo y competente, los cuales se consideran claves e indispensables y de mayor valor empresarial, es decir, son el motor dinámico y pensante de la organización.

Proceso de selección para empresas de vigilancia y seguridad privada con énfasis en el establecimiento del nivel de riesgo y basado en entrevista de inteligencia emocional.

"Existe algo mucho más escaso, fino y raro que el talento. Es el talento de reconocer a los talentosos."

Hubbard, Elbert

En materia de seguridad las políticas se implementan teniendo en cuenta los diferentes procedimientos empresariales. Dentro de este marco ha de considerarse la selección de personal como un aspecto de gran interés para cualquier firma, por el hecho de seleccionar y contratar empleados eficientes, idóneos y sanos emocionalmente, lo hace un proceso complejo que implica un análisis profundo del historial e idoneidad del candidato. Las empresas tienen la obligación de evaluar sus riesgos, por ende el hecho de dejar de efectuar las verificaciones oportunas las deja expuesta a que ese recurso humano contratado con antecedentes en su historial vuelva a reincidir dentro de la organización.

La importancia de realizar procesos de selección en una empresa que brinda servicios de seguridad privada radica en lograr conocer y comprobar toda la información e historial del aspirante antes de su contratación, puesto que el ser humano se puede convertir en el eslabón más débil o quizás el más fuerte si de prevención de riesgos se habla. Éste es el principal actor dentro del proceso, el cual por su relación con el contexto donde se desenvuelve: político, social, cultural puede influenciar y condicionar sus costumbres, formación y desarrollo del mismo.

En este orden de ideas, también permite encontrar el candidato adecuado para el cargo y que se ajuste al perfil requerido. Entre tanto, podemos señalar además que las empresas

actualmente, buscan empleados proactivos, eficaces, competentes y sanos emocionalmente al momento de realizar sus funciones. En este sentido, hay que destacar que desde el momento en que se origina la vacante hasta que se ha seleccionado al candidato adecuado, siempre está presente la seguridad por diversas razones, es decir, cada vacante debe tener un perfil desde el punto de vista de la seguridad así como quienes están a cargo del proceso de selección deben darle la importancia.

Para Chiavenato (2007), la selección es un proceso de comparación entre dos variables: por un lado los requisitos del puesto vacante (son los requisitos que exige el puesto a quien lo desempeñe) y, por otro lado, el perfil de las características de los candidatos presentados. La primera variable la proporciona la descripción y el análisis de puestos, mientras que la segunda se obtiene por medio de la aplicación de las técnicas de selección. (p.170)

De aquí que, las personas son la razón de existir de las empresas, por este motivo la labor del área de recursos humanos es fundamental y crítica puesto que, su deber es evitar contratar personal que represente un nivel de riesgo y que a su vez éste no sea competente. La ausencia del Estudio de seguridad o su deficiente realización facilita la infiltración o penetración de recurso humano que causará más daño a la empresa, que cualquier otro agente o personal externo a ella. En este sentido, cabe señalar, que “desde el punto de vista del que solicita el empleo, es preferible que se conozca y compruebe su historial. Cuando alguien es contratado con completo desconocimiento de sus antecedentes, corre constantemente el riesgo de chantaje y vive presa del miedo a perder su trabajo si los hechos salen a la luz”. (Comer, 1993, p.366)

Una empresa se puede proteger con medios tecnológicos y físicos, entre otros, pero si no realiza un buen procedimiento en la selección, verificación de confiabilidad y desvinculación va a permitir que el delincuente ingrese con la presentación de una hoja de vida. Por eso dentro

del proceso de talento humano, tal como afirma Gómez Rada: “el ser humano constituye un elemento fundamental que, en opinión de diversos autores, marcaría la diferencia en la ventaja competitiva que puede tener una organización con respecto a otra” (p.62-63). En pocas palabras, la necesidad está en incorporar el recurso humano idóneo, competente y comprometido con la empresa, de manera éste pueda contribuir al logro de objetivos, misión y visión de la misma.

Si bien es cierto, las empresas están en todo el derecho de verificar y comprobar los antecedentes de sus posibles empleados, evitando ir contra los derechos humanos o discriminar por razón de credo, raza, nacionalidad, color o sexo. Así mismo, debe actuar con prudencia en la selección de personal por los siguientes motivos (Comer, 1993)

- Protección de los empleados ya vinculados.
- Selección de la persona más idónea para el puesto entre los solicitantes.
- Protección de su patrimonio e información.
- Creación y mantenimiento de una ética empresarial de honradez.
- Coherencia

Ahora bien, con relación a la verificación de antecedentes la legislación también entra a jugar un papel importante, puesto que ésta protege la intimidad y el acceso a la información oficial del aspirante, entendiéndose que para las empresas está prohibido efectuar afirmaciones de los antecedentes del candidato. El objetivo de la comprobación y verificación de antecedentes se hace teniendo en cuenta dos aspectos tal como lo indica Comer (1993): en primera lugar, analizar y conocer el historial del aspirante, con el fin de conocer el entorno donde éste se haya desenvuelto, los empleos que haya tenido. Cabe señalar, que dentro del historial del aspirante factores como la raza, clases sociales, procedencia geográfica suelen influir dentro del proceso de referenciación y verificación de antecedentes. A su vez, las políticas de las mismas empresas

suelen también jugar un papel importante para verificar y confirmar el historial de un candidato, resultando engañoso, puesto que al momento de presentarse algunos delitos internos, estos no son informados ni denunciados a las autoridades competentes, otras por el contrario continúan con el trabajador. Por estas razones, el historial del aspirante no es considerado como un dato totalmente certero.

En segundo lugar, pero tampoco considerado un factor infalible se encuentra otro aspecto a evaluar, la personalidad del aspirante, determinada por pruebas y test psicológicos. Conviene, sin embargo, advertir que teniendo en cuenta que ambos aspectos no son considerados factores infalibles, cada organización debe buscar hoy por hoy en ir más allá de sus políticas internas, dónde además de identificar y crear programas de exámenes previos a la contratación, debe definir un programa de capacitaciones para cada puesto y hasta dónde está determinada la responsabilidad del mismo. En este sentido, los estudios de seguridad se deben desarrollar con base en las políticas y estrategias que se establezcan dentro de la empresa, basadas en su misión, creencias y principios. Para ello, se considera pertinente recolectar toda la información del aspirante para verificar la idoneidad y honradez del mismo y en este orden, las decisiones de contratar o no están dadas única y exclusivamente por las políticas de la organización.

PROCESO DE SELECCIÓN

Basando en lo anterior, un adecuado y confiable proceso de selección debe plantearse teniendo en cuenta las políticas de la organización y los diferentes métodos que ésta implemente para dicho proceso con el fin de evitar la materialización de algunos riesgos antes, durante y después del mismo, por ello para garantizar si el aspirante es idóneo desde el punto de vista de seguridad se realiza el siguiente proceso donde se identifican varios sistemas y dentro de los mismos la validación de documentos, tal como son:

- Entrevistas psicológicas y basada en inteligencia emocional
- Entrevistas de seguridad
- Pruebas psicotécnicas
- Polígrafo
- Estudio grafológico
- Estudio de seguridad

No obstante, estos procesos los cuales serán descritos posteriormente, van acompañados por una serie de documentos, que como indica Comer, es considerado el método de verificación de impresos de solicitud de empleo (1993) y el método desde el punto de vista de la seguridad para la realización del proceso de selección y contratación :

- Verificación de identidad del aspirante
- Verificación de antecedentes
- Visita domiciliaria
- Referencias académicas (escritas y telefónicas)
- Referencias laborales (escritas y telefónicas)
- Referencias personales (escritas y telefónicas)

- Certificados de estudios

El éxito del estudio de seguridad del aspirante depende en gran medida de las fuentes utilizadas para recolectar la información tales como: formato de solicitud de empleo y la información suministrada en las entrevistas, autoridades, familiares, vecindario, instituciones educativas, empresas y referencias personales, entre otros. Para poder llevar a cabo el proceso de selección y contratación se requiere tener en cuenta lo siguientes aspectos:

1. Requisición de personal

Es el paso inicial del proceso de selección. Se da cuando el jefe de área informa a recursos humanos su necesidad de reclutar y seleccionar una persona para cubrir una vacante. Es decir este documento nace de la necesidad de cubrir una vacante. Debe ser un formato sencillo donde se indiquen los siguientes aspectos:

- Departamento o área solicitante
- Nombre del cargo a ocupar
- Número de vacantes requeridas
- Perfil del candidato
- Tipo de contratación
- Descripción del puesto
- Fecha de entrega y presentación del empleado contratado

2. Reclutamiento

Es un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización. Básicamente es un sistema de información, mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos oportunidades de empleo que pretende llenar. Para que el reclutamiento sea

eficaz, debe atraer un contingente suficiente de candidatos para abastecer de manera adecuada el proceso de selección. Es decir, la función del reclutamiento es la de proporcionar la materia prima básica (candidatos) para el funcionamiento de la organización. (Chiavenato, 2007, p.167)

Es un momento importante, porque la calidad del área de recursos humanos de una empresa depende de la calidad del recurso humano contratado. Su principal función es atraer a los candidatos más idóneos y competentes para la empresa. En el reclutamiento se presentan dos factores importantes: las fuentes y medios de reclutamiento. *Las fuentes* son los lugares en donde se pueden encontrar, identificar o contactar los recursos humanos necesarios. Se considera un momento importante pues indica un proceso de identificación, selección y mantenimiento del recurso humano a contratar. Éstas pueden ser internas cuando la empresa realiza el reclutamiento por su cuenta y encuentra a los aspirantes por medio de trabajadores de la propia empresa, por medio de familiares o recomendados de los empleados de la organización, bases de datos, comunicación interna, etc. Mientras que las fuentes externas son los contactos o terceros a quien acude la empresa para que ésta le proporcione el recurso humano ya seleccionado, es decir, las bolsas de empleo, universidades, etc.

Los medios por su parte, son las diferentes vías que se utilizarán para dar a conocer la vacante, es decir enviar el mensaje y atraer a los candidatos hacia la organización. Estos pueden ser: periódico, internet, radio, televisión, boletines etc.

3. Formato y recepción de solicitud

Se considera un documento fundamental y base para la realización de los estudios de seguridad. Comer (1993) afirma “su objetivo no será otro que recabar todos los datos precisos para verificar la idoneidad y honradez del candidato” (p.372). Para que sea eficiente debe considerar algunas de las siguientes preguntas:

- a. Preguntas necesarias para identificar el cargo
- b. Que se pueda evidenciar la experiencia, formación profesional, buena fe, fiabilidad e idoneidad del aspirante
- c. Se hagan uso de la información y dejar por sentado que puede ser verificable o por el contrario, no se le podrá dar ningún uso.
- d. Contribuyan en la decisión para seleccionar al candidato más adecuado.
- e. Deben obedecer a un análisis de cada cargo y su importancia dentro de la Empresa.
- f. Deben ser objetivas

Cabe señalar que el hecho de contratar o rechazar a un aspirante lo determinan las políticas de la organización, claro está, que las respuestas falsas o engañosas dadas en este formato influyen determinadamente para rechazar o aceptar al candidato. Además es un apoyo más dentro del proceso de selección puesto que permite además solicitar información ante las autoridades, entidades educativas y anteriores empleadores del aspirante.

4. Definir y describir el perfil de cargos

Este se convierte en otro momento importante para la optimización del proceso de selección, pues este nos permite conocer características y condiciones del cargo, verificar funciones, responsabilidades competencias y conocimientos del mismo. De esta forma podemos identificar con algún grado de certeza las aptitudes y actitudes con las cuales debe contar un aspirante para desempeñarse durante su labor y de esta manera lograr ser más asertivos al momento de seleccionar y contratar al candidato.

5. Entrevista

Esta se constituye, hoy por hoy, como la principal prueba y herramienta inicial de cualquier proceso de selección de personal. Es un método estructurado que permite conocer, verificar, ampliar, evaluar, y corroborar la información que ofrece el aspirante con el fin de poder identificar el grado de idoneidad con relación al perfil del puesto y determinar la mejor elección. Es decir, conocer al candidato, sus actitudes, verificar algunos rasgos de personalidad y qué tan compatibles pueden ser estos con el ambiente de trabajo, identificar y evaluar sus competencias. Chiavenato (2007) por ejemplo la define como: Es la técnica de selección más utilizada en las grandes, medianas y pequeñas empresas. A pesar de carecer de bases científicas y de considerarse como la técnica de selección más imprecisa y subjetiva, es la que mayor influencia tiene en la decisión final respecto al candidato. (p. 177)

Si bien es cierto, las empresas tienen su particularidad para realizar las selecciones del recurso humano mediante muchos tipos de entrevistas, pero, hay un aspecto de gran importancia que se viene dejando de lado y pasando desapercibido, muchos se preocupan específicamente en la experiencia y conocimientos del candidato dejando de lado un aspecto fundamental como es la medición de la inteligencia emocional.

La inteligencia emocional entendida como la interacción que se establece entre el mundo y los sentimientos, distingue dos aspectos fundamentales a tener en cuenta dentro de la entrevista: lo intrapersonal y lo interpersonal. El primero hace referencia a qué tanto el candidato se conoce a sí mismo teniendo en cuenta tres variables: autoconciencia, autorregulación o control de sí mismo y automotivación. Un candidato emocionalmente inteligente debe saber reconocer sus fortalezas, debilidades, controla sus emociones e impulsos, demuestra autoconfianza y se autovalora, es persistente en la consecución de objetivos. La segunda variable, es la

interpersonal, el candidato debe demostrar sus relaciones con los demás, con su entorno, esto con relación a su habilidad para posicionarse en el lugar de otro y la segunda sus habilidades sociales, es decir, manejo de las relaciones cordiales con sus pares, manejo de la buena comunicación, manejo de conflictos, liderazgo y cómo éste asume o vive los cambios.

Los candidatos emocionalmente desarrollados, aquellos que gobiernan los aspectos mencionados anteriormente disfrutan de situaciones ventajosas en cada una de las diferentes etapas de su vida, desde las relaciones más íntimas hasta el éxito dentro de una empresa, suelen ser personas satisfechas, eficaces y logran dominar hábitos mentales que determinan la productividad en las mismas. Una selección de personal basada en entrevistas de inteligencia emocional permite filtrar candidatos no solo competentes, sino inteligentes y sanos emocionalmente, y probablemente empleados exitosos de acuerdo a la labor para la que es contratado.

A su vez, puede lograr que el proceso de reclutamiento y selección sea más eficiente y confiable. Un adecuado y profundo proceso de selección se traduce en mayor retención y menor rotación de personal, reduciendo significativamente los costos, mejorando la efectividad de los empleados e incrementando la moral. La importancia de abordar esta temática en seguridad privada radica en que se han evidenciado vulnerabilidades en el mismo y los no cumplimientos de las diferentes fases o pasos que tiene dicho procedimiento, ocasionando altos niveles de riesgo en seguridad para la organización y el cliente por parte del recurso humano contratado.

	Uno mismo (competencia personal)	En los demás (competencia social)
Reconocimiento	Conciencia de uno mismo <ul style="list-style-type: none"> • Autoconciencia emocional • Valoración adecuada de uno mismo • Confianza en uno mismo 	Conciencia social <ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Orientación hacia el servicio • Conciencia organizativa
Regulación	Autogestión <ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol emocional • Fiabilidad • Meticulosidad • Adaptabilidad • Motivación de logro • Iniciativa 	Gestión de las relaciones <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar a los demás • Influencia • Comunicación • Resolución de conflictos • Liderazgo con visión de futuro • Catalizar los cambios • Establecer vínculos • Trabajo en equipo y colaboración

Figura 1. Inteligencia emocional en el trabajo. Goleman. Marco referencial de las competencias emocionales.

Según Goleman, en su libro inteligencia emocional en el trabajo, (2013) indica que la inteligencia emocional influye en la eficacia de toda empresa y en las distintas áreas de la misma, por eso más allá del proceso de selección y contratación también puede aportar a las siguientes:

- Conservación de los empleados
- Desarrollo del talento humano
- Trabajo en equipo
- Compromiso, estado de ánimo y salud del empleado
- Innovación
- Productividad
- Eficacia
- Ventas
- Ingresos

- Calidad de servicios
- Fidelidad de los clientes (p. 38)

Las empresas de vigilancia y seguridad privada de acuerdo a los riesgos a los que se encuentran expuestas, requieren que su recurso humano cuente con una serie de habilidades que de una u otra forma evitan la materialización de riesgos y desmotivación laboral, como son: adaptabilidad y respuestas frente a las novedades y obstáculos que se presenten con el cliente, buena comunicación, adecuado manejo de personal, trabajo en equipo, iniciativa, asertividad, negociación, liderazgo, entre otros, es decir la inteligencia emocional contribuye directamente en los resultados del negocio.

Ahora bien, es importante señalar que las definiciones populares de inteligencia han sido criticadas por el hecho de que, solo hacen hincapié en los aspectos cognitivos, tales como la memoria y la capacidad de resolver problemas, sin embargo, en la actualidad y teniendo en cuenta a los investigadores más influyentes en el ámbito del estudio de la inteligencia comienzan a reconocer la importancia de los aspectos no cognitivos en los distintos ámbitos donde se desenvuelve el ser humano.

En este orden de ideas, cabe señalar, que entre el conocimiento y el manejo de las emociones existe una gran importancia la cual radica en que la relación de éstas permite expresar a la persona sus emociones de forma sana y satisfactoria, lo que quiere decir que cualquier decisión que tomemos, por trivial que esta parezca, como comer, comprar o ir a trabajar, son actividades que involucran las emociones. Es más, aunque aparentemente nuestras decisiones tienen un componente racional, son la amígdala y las emociones las que se anticipan al sistema telencefálico en la toma de decisiones.

Es así como Goleman, en su libro *Inteligencia emocional*, señala: Las conexiones existentes entre la amígdala (y las estructuras límbicas relacionadas con ella) y el neocórtex constituyen el centro de gravedad de las luchas y de los tratados de cooperación existentes entre el corazón y la cabeza, entre los pensamientos y los sentimientos. Esta vía nerviosa, en suma, explicaría el motivo por el cual la emoción es algo tan fundamental para pensar eficazmente, tanto para tomar decisiones inteligentes como para permitimos simplemente pensar con claridad.

Consideremos el poder de las emociones para obstaculizar el pensamiento mismo. Los neurocientíficos utilizan el término «memoria de trabajo» para referirse a la capacidad de la atención para mantener en la mente los datos esenciales para el desempeño de una determinada tarea o problema (ya sea para descubrir los rasgos ideales que uno busca en una casa mientras hojea folletos de inmobiliarias como para considerar los elementos que intervienen en una de las pruebas de un test de razonamiento). La corteza prefrontal es la región del cerebro que se encarga de la memoria de trabajo. Pero, como acabamos de ver, existe una importante vía nerviosa que conecta los lóbulos prefrontales con el sistema límbico, lo cual significa que las señales de las emociones intensas —ansiedad, cólera y similares— pueden ocasionar parásitos neurales que saboteen la capacidad del lóbulo prefrontal para mantener la memoria de trabajo.

Éste es el motivo por el cual, cuando estamos emocionalmente perturbados, solemos decir que «no puedo pensar bien» y también permite explicar por qué la tensión emocional prolongada puede obstaculizar las facultades intelectuales del niño y dificultar así su capacidad de aprendizaje. (p. 21-22).

En la actualidad se ha venido demostrando que el ser humano está regulado por su cerebro emocional, lo cual permite al mismo trabajar en entornos de interacción social y que por

tanto, la emoción precede al pensamiento, y que los procesos de raciocinio que tienen lugar en el neocórtex van muchas veces a la zaga o en contra de los impulsos de la amígdala.

Es en este sentido, es como actualmente se le ha dado mayor importancia al tema de la inteligencia emocional en las empresas, pues se ha identificado la relación existente entre la aplicación efectiva de la inteligencia emocional y la prevención de riesgos laborales. Por eso desde el proceso de selección, las empresas en la actualidad deben exigir menos aptitudes físicas y más competencias cognitivas, organizativas y emocionales-relacionales que son potenciales focos de riesgos, pues la inteligencia emocional predice el rendimiento y liderazgo en el ámbito laboral del recurso humano. El hecho de ignorar la inteligencia emocional en un proceso de selección puede conllevar a la aparición de riesgos tanto a nivel individual como empresarial tales como:

- Individuales: aumento de estrés y ansiedad, poca o falta toma de decisiones, menor regulación emocional, actitud laboral negativa, bajos niveles de automotivación, disminución de la eficacia personal, poca adaptación a las exigencias laborales, la gran mayoría de riesgos psicosociales se debe a la falta de inteligencia emocional, poca agilidad para la resolución de problemas, poca o nula asertividad, inconformismo, baja preferencia a trabajar en equipo, incidencia de actitudes reactivas.
- Empresariales: empresa poco o nada saludable, bajo clima laboral, aumento de conflictos, poca innovación, bajos niveles de afrontamiento e incertidumbre, poca apertura al cambio, menor implicación de las personas, falta de fidelización, aumento del absentismo, empobrecimiento de relaciones interpersonales, baja productividad, baja calidad y eficacia en el servicio, comunicación no funcional. Uno de los riesgos

al no aplicar en procesos de selección inteligencia emocional, es contratar a alguien sin conocer su tipología familiar y las consecuencias que acarrea dentro de una empresa, pues hay que tener siempre presente que se contrata una familia completa hábitos, valores etc. Al no contratar con este tipo de evaluaciones dentro del proceso de vinculación laboral: ponemos en riesgo los valores corporativos, generamos bajos o nulos procesos de adaptación al cargo y los correspondientes retos laborales.

Es así, como la inteligencia emocional se considera en el proceso de selección un aspecto difícil de medir y definir, pero si bien es cierto es que este sexto sentido como algunos suelen llamarla, le facilita a la persona adaptarse al entorno y sus circunstancias, ser versátil y contar con ciertas actitudes que le permiten encajar mejor el estrés y aportar mayor grado de iniciativa y creatividad y, en otras palabras permiten al recurso humano convertirse en muy apta para el puesto sin necesidad de cumplir con las capacidades específicas del mismo.

Otro aspecto de gran relevancia en las empresas es la relación existente inteligencia emocional y clima organizacional. Este último, es entendido indica Palma (2004), como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con las tareas asignadas, supervisión, acceso a información relacionada con su trabajo en coordinación con su demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

El recurso humano inteligente emocionalmente podrá conocer, entender y manejar sus emociones, así como las de otros, de igual manera sabrán motivarse y mantener adecuadas relaciones (Goleman, 1990), en este sentido el desempeño profesional se verá necesariamente afectado por competencias de este tipo. Estas actitudes emocionales las cuales favorecen la

actividad laboral, serian forjadas de ambientes de trabajo percibidos como beneficiosos por el conjunto de empleados de la empresa.

Para Chiavenato, el nombre de clima organizacional, se debe gracias al ambiente interno entre los miembros de la empresa. Éste está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando ésta es alta entre, el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etc. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea debido a frustración o a barreras a la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional tiende a bajar, caracterizándose por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc., pudiendo llegar, en casos extremos, a estados de agresividad, tumulto, inconformidad, etc., típicos de las situaciones en que los miembros se enfrentan abiertamente a la empresa. (p. 58)

Según estudios específicos de Pelekais, Nava y Tirado (2006) sustentan la existencia de algunos factores de la inteligencia emocional que afectan directamente al clima laboral como es el caso de la motivación y habilidades sociales, los cuales al no encontrarse en los niveles óptimos de actuación afectan directamente los niveles de responsabilidad y manejo de conflictos permitiendo así referenciar que si existe relación e influencia de los factores de la inteligencia emocional sobre el clima organizacional. Así mismo, se puede indicar que las habilidades intrapersonal y buenos estados de ánimo son los elementos de la inteligencia emocional que más contribuyen al desarrollo de un ambiente laboral favorable.

Dado un adecuado proceso de vinculación laboral, que garantice la escogencia de los mejores candidatos; es necesario contar con un entorno preparado en el que los colaboradores refuercen sus valores personales alineados e identificados con los corporativos lo que les permite, entre otros aspectos, focalizar sus actividades corporativas en el éxito de negocio,

dejando de lado las preocupaciones sociales comunes (aceptación, reconocimiento de la autoridad entre otras).

Por otro lado, se considera pertinente mencionar el hecho que los aspectos relacionados con las personalidades y su inter adaptación en grupos de trabajo, genera en los integrantes de los grupos efectos negativos sobre la salud, originados en el estrés laboral sostenido (que se da por la angustia, manifiesta o no, ante la necesidad de aprobación y respaldo). Los efectos del estrés están asociados a desordenes funcionales de los sistemas: digestivo, nervioso central y trastornos de la personalidad.

Los primeros estudios que investigaron la relación entre la inteligencia emocional y la salud fueron los de Goldman, Kraemer y Solovey (1996). Estos autores destacaron el papel moderador de la inteligencia emocional sobre los síntomas y enfermedades médicas. En su investigación utilizaron población universitaria y analizaron las puntuaciones junto a medidas de estrés, síntomas fisiológicos y visitas al centro de salud durante periodos de estrés general por lo cual llegaron a la conclusión que la adaptación al estrés dependía de la capacidad para atender, discriminar y regular sentimientos.

Agustín Ernesto Martínez González, José Antonio Piqueras, Victoriano Ramos Linares (2010) en su artículo nos dice que la relación de inteligencia emocional y la salud física o médica, pese a los escasos estudios realizados, destacan el papel moderador de la inteligencia emocional sobre el afrontamiento de los síntomas de enfermedades médicas. Así, niveles altos de ésta o de capacidad de comprensión y reparación emocional se han relacionado con una menor intensidad del dolor postoperatorio. Esto indicaría que la inteligencia emocional podría funcionar como un protector contra acontecimientos estresantes, negativos o aversivos (como

sufrir una enfermedad o un proceso operatorio), jugando un papel crucial en el proceso de adaptación del individuo ante la enfermedad.

Es importante recordar a su vez, que Sistema Nervioso es importantísimo para el Sistema Inmunológico (o de defensa del cuerpo), ya que entre estos existe una relación profunda que hace que la mente, las emociones y el cuerpo, estén íntimamente comunicados. En este sentido se puede decir que las emociones negativas como la ira, la depresión, la ansiedad y el estrés tienen importancia médica, las cuales liberan hormonas y sustancias que hacen que el aparato inmunológico se vaya deteriorando poco a poco lo cual hace al organismo más susceptible.

En este sentido se puede llegar a la conclusión, que la Inteligencia Emocional puede ayudarnos a minimizar o corregir las emociones negativas, mejorando enormemente nuestra salud física y emocional, y nuestras relaciones en general.

6. Exámenes o pruebas psicotécnicas

Se trata de unos test o pruebas que permiten identificar o apreciar aptitudes o capacidades del aspirante, se consideran un elemento de información útil, puesto que posibilita descartar a los candidatos que no reúnen los requisitos del puesto a cubrir y ayudan a confirmar la información que se obtiene en la entrevista. La estructura de este conjunto de test está en función del tipo de características que se desean conocer. No todos miden lo mismo, la elección viene por el objetivo que se pretende conseguir. Cuando se habla de aptitudes se hace referencia a: verbales, numéricas, abstractas, administrativas, de razonamiento, entre otras.

“La finalidad de las pruebas de selección y test psicotécnicos es evaluar el potencial del candidato y averiguar en qué medida la persona candidata se adecua al puesto de trabajo vacante y a un ambiente de trabajo determinado” Anónimo (2015).

Existen varios tipos de pruebas, entre ellas se están:

a. Pruebas de conocimiento

Como su nombre lo indica, estas pruebas evalúan los conocimientos y el grado de destreza necesarios para desarrollar un trabajo concreto. Éstas buscan medir el grado de conocimiento profesional o *técnico* que exige el puesto (nociones de contabilidad, de informática, de ventas, de tecnología, de producción, etc.) o el grado de capacidad o habilidad para ciertas tareas (destreza como chofer de camión, destreza como capturista, como telefonista, como operario de máquina, para utilizar una calculadora, etc.). (Chiavenato, 2007, p.182). Suelen elaborarse de acuerdo a las funciones o requerimientos del puesto. Se pueden realizar orales o por escrito, pueden ser generales o de tipo específico. Reyes, afirma “las pruebas son necesarias tanto para la selección como la acomodación del personal, dividiéndolas en pruebas de aptitud, de capacidad y de temperamento personal” (p.88).

b. Test de personalidad

Es un examen u otro instrumento estandarizado diseñado para identificar aspectos o rasgos del carácter o mecanismos psicológicos de un individuo que permitirán deducir su adaptabilidad al puesto de trabajo ofertado.

Los test de personalidad sirven para analizar los distintos rasgos de la personalidad, sean éstos determinados por el carácter (rasgos adquiridos o fenotípicos) o por el temperamento (rasgos innatos o genotípicos). Un rasgo de personalidad es una característica señalada del individuo capaz de distinguirlo de los demás. (Chiavenato, 2007, p188)

Laura Martin et al. (2014) afirma que son una herramienta que permite evaluar los rasgos psicológicos y de la personalidad de un individuo, y en el área de recursos humanos son un soporte más en la evaluación del candidato, donde cuyo objetivo no es realizar diagnósticos.

Estos pueden ser proyectivos e introspectivos. Los primeros suelen definirse como aquellos donde el candidato proyecta elementos de su personalidad como conflictos inconscientes, que suelen ser desconocidos para él, sin embargo, a su vez, pueden proyectar elementos conscientes de sí mismo pero de forma inconsciente. Éstos tienen un componente psicoanalítico, algunos de los más conocidos son: de Rorschach, Test de Apercepción Temática (TAT), test de la figura humana, entre otros. Por su parte los introspectivos, constan de respuestas directamente cerradas, en las que se intenta, que haya solo un sentido u otro, o donde una afirmación sea calificada como correcta o incorrecta, es decir, siempre con una sola opción y respuesta indicada. .

c. **Test psicotécnicos**

Se conocen también como test de inteligencia o test de aptitudes y se consideran pruebas elaboradas para evaluar las capacidades intelectuales para la realización de tareas relacionadas con un determinado puesto de trabajo. Son cuestionarios estilo test donde el candidato debe escoger entre varias respuestas la que considere más acertada. Este tipo de test también permite indagar y conocer acerca de capacidades intelectuales del candidato, como memoria, percepción, atención etc. y de igual manera también permite indagar aptitud verbal, numérica, espacial, capacidad de concentración.

El proceso de selección debe ser eficiente y eficaz. La eficiencia consiste en hacer correctamente las cosas y la eficacia consiste en obtener resultados y lograr los objetivos: saber convocar a los más destacados talentos para la empresa, por ende luego de haber realizado el proceso anterior se inicia con la toma de decisiones y para seleccionar a los candidatos más opcionados. Por tanto, una vez tomada la decisión final de admisión, el candidato debe pasar un examen médico de admisión y una verificación de su registro personal.

Por otro lado encontramos las **pruebas Proyectivas**, las cuales son consideradas de brindar valiosos aportes a la hora de contratar el recurso humano.

d. Pruebas proyectivas

Tal como indica Marilú Pacheco en su Manual de pruebas proyectivas éstas evocarían cuestiones del orden subjetivo de las personas. El término proyección fue empleado por primera vez por S: Freud (1884), y en su texto Tótem y Tabú afirma:

“La proyección de las percepciones internas sobre el exterior (...) representa un papel en la construcción de nuestro mundo exterior”.

Las pruebas proyectivas son consideradas de gran importancia no solo en los procesos de selección, sino también que hacen parte de las herramientas más significativas para utilizar en la fase psicodiagnóstica en el área clínica. En este tipo de pruebas o test el individuo proyecta elementos de su personalidad y conflictos inconscientes que para él han resultado ser desconocidos, de igual manera también suele proyectar aspectos conscientes de sí mismo pero de forma inconsciente. Debido a su base psicoanalítica estos test permiten conocer la estructura psíquica y qué elementos inconscientes puede aportarnos ideal para iniciar un trabajo terapéutico y descartar también aspirantes para un perfil establecido.

En otras palabras este tipo de pruebas a pesar de ser criticadas nos permiten conocer más detalles sobre la historia del sujeto al cual se pretende evaluar, sobre aquello que aún no ha podido poner en palabras o ha podido compartir en las entrevistas.

Estos test pueden ser verbales o gráficos. Los test verbales consisten en la presentación de una serie de láminas (variarán en función del tipo de test y la edad), ante las cuales el sujeto debe de describirlas, decir lo que ve o inventar una historia.

También podemos encontrar test proyectivos gráficos que consisten en que el sujeto dibuje aquello que se le ha indicado de forma libre, como él quiera. (Test proyectivos. Elena. Octubre 2015).

Los test proyectivos más conocidos son

- **TEST DE WARTEGG:** Es una herramienta de selección de personal. Esta prueba proyectiva permite conocer algunos aspectos de la personalidad del candidato, así como su posición frente al mundo, las relaciones interpersonales, estados de ánimo y preferencias. Fue ideado por Erik Wartegg en 1940 y adaptado por C. Biedma y Pedro D.Alfonso en 1960, representando ocho situaciones vitales que el individuo debe resolver. Es un instrumento de gran riqueza proyectiva porque tiene en sí misma una multiplicidad de recursos gráficos que en las distintas técnicas no siempre pueden verse integrados a excepción de la Técnica del Dibujo Libre que es también altamente proyectiva. En el encuadre teórico en el que Wartegg originariamente encuadro el estudio de su test; subyacen básicamente los siguientes enfoques: Conductual, Psicoanalítico, Gestalt, cultural.
- **TEST DE RORSCHACH:** es de los más conocidos y completos para interpretar. Se conoce también como el test de las manchas de tintas, puesto que consiste en la presentación de una serie de láminas que se definen por presentar diferentes formas y algunas en colores y la persona debe decir qué observa en la lámina, describirlo lo cual debe ser escrito literalmente por el psicólogo. Se tiene en cuenta detalles del lenguaje no verbal y los comentarios adicionales que realice de cada lámina.
- **TEST DE APERCEPCIÓN TEMÁTICA (TAT, CAT-A, CAT-H):** consta de 20 láminas a blanco y negro con diferentes escenas las cuales se presentan al examinado

en forma sucesiva y se le pide que cuente la historia de lo que cree que ha sucedido y describa la misma. Estas láminas: reproducen escenas dramáticas escogidas, tienen contornos imprecisos e impresiones difusas o sus temas implícitos son lo suficientemente ambiguos.

Tiene varias versiones:

- Versión personajes animales (C.A.T.-A). Edad de aplicación: 3-10 años
- Versión personajes humanos (C.A.T.-H). Edad de aplicación: 11-14 años.
- Versión "Láminas complementarias" (C.A.T.-S).
- Versión para adulto (TAT): Edad de aplicación: 15 años en adelante. Autor Henry Murray
- **TEST DE LA FIGURA HUMANA:** también nos permiten profundizar y sacar posibles hipótesis respecto las capacidades y funciones cognitivas e intelectuales de la persona a través de las características del dibujo. Suele hacerse acompañado y verificado junto con los Test Casa, Árbol, Persona (H.T.P) siendo éste el de la persona. A su vez, suele complementarse con el Test de la Familia.
- **TEST DE LA FAMILIA:** este nos permite conocer o da indicios acerca de cuáles son sus lazos afectivos, cómo es la relación con cada uno de los familiares que representa y también con aquellos que nos dibuja, pues la ausencia de alguien de la familia puede decirnos tanto como la presencia. Describe además como la persona percibe las relaciones entre sus familiares y la historia que hay detrás de ellos.

Otro tipo de test proyectivos son: Test proyectivos gráficos, HTP (casa, árbol, persona), test de la persona bajo la lluvia, test de la familia kinética, entre otros.

7. Exámenes Médicos

La finalidad de éstos consiste en determinar la aptitud del trabajador, capacidades físicas, motoras y mentales que se requieren para que el trabajador pueda desempeñar en forma eficiente las responsabilidades sin que su salud o la de terceros se vean afectadas, a su vez permite comparar las exigencias de su oficio a través de los exámenes médicos de ingreso, periódicos y de retiro.

- Exámenes médicos de ingreso: tal como lo especifica la resolución 2347 del 2007,

Son aquellas que se realizan para determinar las condiciones de salud física, mental y social del trabajador antes de su contratación, en función de las condiciones de trabajo a las que estaría expuesto, acorde con los requerimientos de la tarea y perfil del cargo. El objetivo es determinar la aptitud del trabajador para desempeñar en forma eficiente las labores sin perjuicio de su salud o la de terceros, comparando las demandas del oficio para el cual se desea contratar con sus capacidades físicas y mentales; establecer la existencia de restricciones que ameriten alguna condición sujeta a modificación, e identificar condiciones de salud que estando presentes en el trabajador, puedan agravarse en desarrollo del trabajo.

Dentro de las empresas también suelen realizarse otro tipo de exámenes de acuerdo a la situación que se presente, como son: Examen médico periódico, post incapacidad, por reubicación laboral o cambio de ocupación y de retiro.

8. Estudio de seguridad

Una vez el área de Recursos Humanos haya seleccionado las hojas de vida con los soportes y resultado de los candidatos más destacados y cuyo perfil sea ajustado a los requisitos del cargo se sigue un paso muy importante dentro del proceso, el estudio de seguridad. A pesar de que no hay una forma cien por ciento que nos ayude a predecir el comportamiento futuro de una persona, el estudio de seguridad si permite conocer y analizar el comportamiento anterior de ese aspirante o candidato. En este sentido la gestión del riesgo está orientada en la contratación

del recurso humano como medio para generar un ahorro económico para las compañías; pues evita la contratación del recurso humano no confiable. Si bien es cierto, la realización de estudios de hojas de vida resultan un gran apoyo para el proceso de selección, pues se consideran elemento básico para la seguridad, competitividad y eficiencia y eficacia organizacional, pues hay que señalar que las personas dentro de la organización son consideradas la columna vertebral de las mismas, lo cual se ve reflejado en la calidad del servicio o producto ofrecido, la atención que se brinde a los clientes y el compromiso con relación a los intereses organizacionales.

Si bien es cierto, en la actualidad la inexistencia de procesos de selección eficaces facilitan a algunos aspirantes la presentación de documentación falsificada, sumado a ello es importante destacar que existe un alto grado de delincuencia, criminalidad que hoy por hoy afectan en gran manera a las empresas, por tanto, se hace necesario generar soluciones que ayuden a enfrentar la vulnerabilidad y permitan a su vez contratar a los mejores aspirantes de manera que garanticen la seguridad de la organización y la calidad del servicio o producto ofrecido. En este sentido, el estudio de seguridad es una parte del proceso que implica tiempo y que la falta del mismo para analizar toda la información del aspirante puede permitir la infiltración o penetración de personas no confiables y con la posibilidad de seguir cometiendo fraudes dentro de la organización. Dentro de este proceso, encontramos un instrumento de gran importancia que permite a las organizaciones resolver con mayor objetividad momentos complejos de forma rápida, el Polígrafo.

- ***Realización de prueba de poligrafía y/o VSA:*** Tal como lo manifiesta la Asociación latinoamericana de Poligrafista, es un instrumento, ultrasensible que graba y registra de manera simultánea los cambios fisiológicos que se producen en una persona cuando responde

a un estímulo. Las pruebas de poligrafía son consideradas como un método científico que permite comprobar la veracidad de un testimonio. (p59), es decir, actividad realizada por un profesional llamado Poligrafista, que a partir de la utilización del instrumento logra determinar si el examinado o aspirante con una alta confiabilidad miente y cuando no. Su utilización no determina si una persona se considera culpable o no ante un hecho.

La Superintendencia de Vigilancia y seguridad privada, en su Oficio 7200 de junio de 2012 indica que ella como organismo de orden nacional, de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Defensa Nacional, y de acuerdo con lo previsto en el Decreto 2355 de 2006, es la encargada de dirigir, coordinar y ejecutar las funciones de control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada. Por tanto, es de su responsabilidad velar por que aquellas que presten servicio de vigilancia y seguridad privada, mantengan permanentemente los más altos niveles de eficiencia técnica y profesional para poder responder ante las obligaciones y adoptar políticas de control, inspección y vigilancia, que permitan garantizar la mejora continua de las mismas.

La aplicación de la prueba de poligrafía se considera una actividad que complementa los servicios de asesorías, investigaciones, consultorías pero sobre todo se constituye en una herramienta fundamental dentro del proceso de selección para determinar el grado de confiabilidad y evitar contratar personas que hayan tenido participación y manipulación en ilícitos, vínculos con grupos al margen de la ley, consumo de alcohol y/o sustancias psicotrópicas para las empresas de vigilancia y seguridad privada.

En Colombia por su parte, para la aplicación de la prueba de polígrafo no existe en la actualidad ninguna disposición normativa en el marco de la Ley Laboral Colombiana, que la regule, es decir, los empleadores no pueden someter a los trabajadores a dicha prueba (sin su

autorización). En este sentido, frente a la falta de regulación sobre la prueba es importante tener en cuenta lo estipulado por el Código Sustantivo del Trabajo, artículo 5, numeral 5, donde se establece la obligatoriedad del empleador en guardar absoluto respeto a la dignidad humana, sus creencias y sentimientos de todo trabajador. Sin embargo, tampoco existe normatividad expresa que prohíba el uso de su práctica. Nos obstante, a pesar de que para las empresas de Vigilancia y seguridad privada están reguladas por la Superintendencia es importante considerar que éstas empresas están obligadas a guardar absoluta reserva de la información suministrada por el aspirante y este mismo al momento de autorizar y someterse a la misma debe autorizar por escrito y voluntariamente la práctica de la misma.

- **Prueba de V.S.A (Voice Stress Analysis):** El VSA es definido como una herramienta investigadora o programa que detecta, mide y despliega el nivel de estrés psicológico a través de la voz humana, es decir, se utiliza para medir los cambios fisiológicos involuntarios de los movimientos de la actividad de la tensión arterial, o respuestas fisiológicas involuntarias ante estímulos psicológico, esto indica que cuando el aspirante o candidato está diciendo mentiras el sistema nervioso autónomo emite una respuesta o cambio en la frecuencia de la voz.

Cuadro1. Diferencias entre Polígrafo y VSA

VSA	POLIGRAFO
La persona no se encuentra conectada a ningún dispositivo	Hay conexiones de componentes (banda de cardiografía; bandas de neumo y electrodos)
No hay restricciones de movimiento	Debe adoptar una posición especial (encontrarse sentado y evitar el movimiento)
Mayor cantidad de preguntas moderadamente	Limitación de preguntas
Para aplicación de pruebas multiplicidad de temas	Su efectividad en cuanto a confiabilidad se da en casos de investigación específica
Confiabilidad alcanzada 96%	Confiabilidad alcanzada 98%

Ambiente profesional y amigable	Ambiente profesional
Aprobado con estudios de investigación científica	Aprobación científica y con estudios de investigación
Usado por países desarrollados en seguridad para métodos de prevención de espionaje, infiltraciones, penetraciones y otros.	Usado en países desarrollados en seguridad como prueba técnico científica en sistemas judiciales.
No atiende a contramedidas	Mayor recepción de actividades fisiológicas por prueba.

Recuperado de: http://www.eymdesaco.com/detectores_de_mentiras.php#.VhIRmfl_Okp

- ***Entrevista con el área de seguridad o jefes inmediatos.*** Otro paso importante que se da durante el proceso de selección es la entrevista que realiza el área de seguridad, bien sea el director de seguridad o el jefe inmediato con el fin de optimizar el proceso de talento humano y las diferentes áreas de la organización garantizado de esta manera que se contrate el recurso humano competente, idóneo, con aptitudes y actitudes referentes al cargo, verificando además dominio de protocolos, procedimientos, de igual manera se consta la actitud de éste frente a la seguridad y frente a las responsabilidades o cargo al cual aspira.

De esta entrevista debe emitirse un concepto frente al entrevistado que permitirá conocer una favorabilidad o no respeto a la contratación del aspirante.

CONCLUSIÓN

Luego de haber descrito lo anterior, se concluye que es fundamental la realización de un óptimo y exhaustivo procesos de selección para una organización que brinda servicios de seguridad privada puesto que es a través de éste que se logra conocer y comprobar toda la información e historial del aspirante antes de su contratación, dado que el ser humano es el eslabón más débil o quizás el más fuerte si de prevención de riesgos se habla. Entre tanto, podemos señalar además que las empresas actualmente, deben preocuparse por identificar y contratar empleados proactivos, eficaces, competentes y sanos emocionalmente al momento de realizar sus funciones.

Este proceso es el que garantiza la veracidad de los datos suministrados desde el momento que se origina la vacante hasta que se logra seleccionar y contratar al aspirante, entendiendo así, que la seguridad siempre debe estar presente dentro de los procesos de toda organización. En este sentido, la seguridad no solo implica hablar de que es necesario la verificación de la hoja de vida sino que debe ir más allá, dado que las empresas no solo deben ir enfocadas en reclutar al recurso humano que cumpla con las metas de trabajo sino además tener en cuenta sus valores y principios, y el componente emocional que hoy por hoy se convierte en uno de los problemas que pueden estar presentado los colaboradores dentro de la organización.

Por este motivo, es que la inteligencia emocional y las habilidades que fomentan la armonía entre la personas se convierte cada día en un bien más preciado en el mundo laboral, esto es la toma de iniciativas, tener la suficiente motivación para asumir las responsabilidades derivadas de su trabajo y aún más allá de él, disponer del autocontrol para organizar el tiempo y

su trabajo los cuales son considerados pieza clave para el desempeño del futuro trabajador. A su vez es importante señalar que la integración de este conjunto de actividades descritas en el proceso de selección como son: el reclutamiento, entrevista por inteligencia emocional y el estudio de seguridad que incluye la visita domiciliaria y poligrafía entre otros, permiten contratar al personal idóneo para los cargos que requiera la organización.

Es así, como toda empresa y su departamento de recursos humanos y de seguridad deben tener una estrecha relación al momento de iniciar el proceso de reclutamiento con el fin de identificar las personas más idóneas a ocupar la vacante y que fomenten después de su proceso de contratación un ambiente laboral favorable y sano para los trabajadores que hagan parte de la organización.

LISTA DE REFERENCIAS

Agustín Ernesto Martínez González, José Antonio Piqueras, Victoriano Ramos Linares. (Septiembre 2010). Inteligencia emocional en la salud física y mental. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 8, 16. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293122002020>

Anónimo. Pruebas de selección y test psicotécnicos. (2015/03/02). Recuperado de <http://recursos.donempleo.com/pruebas-seleccion-test-psicotecnicos.html>

Asociación latinoamericana de Poligrafista. (Octubre de 2013). *El Poligrafista*. ISSN 1794-0451. Bogotá.

Chiavenato, Idalberto. 2007. *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México. Editores. McGrawHill. Recuperado de http://lbslinea.librositio.net/_71287858870/web/viewer.php

Chiavenato, Idalberto. 2007. *Administración de Recursos Humanos. El capital de las organizaciones*. México. Editores McGrawHill. Recuperado de http://xlibros.com/wp-content/uploads/2014/04/Administracion-de-recursos-humanos.-CHIAVENATO-8th_redacted.pdf

Comer Michael J., 1993. *El fraude en la empresa. Manual para su detección y prevención*. Deusto

E&M Desarrollo Corporativo. 16 de Marzo del 2013. *Detectores De Mentiras. Diferencias Entre Polígrafo y Vsa*. Recuperado de http://www.eymdesaco.com/detectores_de_mentiras.php#.VhlRmfl_Okp

Fermín Tovar, A., Velázquez Zaldívar, R., Marrero Fornaris, C., (Noviembre 2011). *La selección de recursos humanos. Un acercamiento teórico metodológico. Contribuciones a la Economía*. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2011b/arc.html>

Goleman, Daniel. 1996. *Inteligencia Emocional*. Editorial Kairos

Goleman, Daniel. 2013. *Inteligencia emocional en el trabajo. Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Editorial Kairós. Recuperado de: <https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=dhrHAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=seleccion+de+personal+e++inteligencia+emocional:+evitar+riesgos&ots=6tQr6MBwnx&sig=JtaS1cBnAadpfb5QJmv3pz5VGaM#v=onepage&q&f=false>

Gómez-Rada. Liderazgo: Conceptos, teorías y hallazgos relevantes. Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología. Vol. 2, N°2, 61-77. Recuperado de http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen2_numero2/articulo_5.pdf

Jiménez, María del Carmen. (2007/04/03). Para qué sirve la visita domiciliaria? Revista Dinero. Recuperado de <http://www.dinero.com/negocios/articulo/para-sirve-visita-domiciliaria/43507>

Hernández Andrade, María B. Información sobre la administración de recursos humanos (2001). Recuperado de <http://www.itch.edu.mx/academic/maestriaadmon/cursoarh/tomo1/toc.html#cap4>

Martín Sampayo, Laura. (2014-10-14). Test de personalidad. Recuperado de <http://www.elcurriculum.com/articulo/tests-de-personalidad-16.html>

Manual y Estudio básico de Dactiloscopia. Recuperado de <http://www.criminalistica.com.mx/areas-forenses/dactiloscopia/248-manual-y-estudio-bco-de-dactiloscopia>

Manual de pruebas proyectivas. Lic. María de Lourdes Pacheco. (Junio 2013) Universidad de Ixtlahuaca CUI. Escuela Profesional de Psicología. Incorporada a la U.A.E. México. Recuperado de : https://www.academia.edu/4978432/Manual_de_Pruebas_Proyectivas

Ministerio de la Protección Social. Resolución 2346 de 2007. Recuperado de: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%201918%20DE%202009.pdf

PALMA, S. (2004), Escala clima laboral CL-SPC. Lima: Cartolan.

TEST PROYECTIVOS. Los Test Proyectivos más importantes. Octubre 2015. Recuperado de: <file:///G:/para%20ensayo/Los%20test%20proyectivos%20m%C3%A1s%20importantes%20-%20depsicologia.com.html>

Reyes Ponce, Agustín. (2007). Administración de personal. Limusa.

Selección de personal. Recuperado de <http://www.idipsi.com/>

Sentencia T-995/12. Recuperado de: <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2012/T-995-12.htm>

Superintendencia de Vigilancia y seguridad privada. Recuperado de <http://www.supervigilancia.gov.co/>

Suárez, Adriana. ¿Cómo optimizar los procesos de selección?. Recuperado de www.gestiónhumana.com

Villalón, Antonio. (6 de noviembre de 2008). La Pirámide de Maslow de la seguridad. Security art Work. Recuperado de <http://www.securityartwork.es/2008/11/06/la-piramide-de-maslow-de-la-seguridad/>

Zayas Agüero, P.M. :(2010) Los fundamentos teórico metodológicos de la selección de personal, Edición electrónica gratuita. Texto completo. Recuperado de www.eumed.net/libros/2010e/826/

