

# 17

## INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA NECESIDAD DE EDUCACION DE LA FUERZA PÚBLICA

### EMOTIONAL INTELLIGENCE AND THE NECESITY OF EDUCATION OF THE LEGITIMATE FORCE

Cristian Fernando Benavides Salazar<sup>1</sup>

E-mail: [us.cristianbenavides@uniandes.edu.ec](mailto:us.cristianbenavides@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4326-2137>

Julio Cesar Benavides Salazar<sup>1</sup>

E-mail: [us.juliobenavides@uniandes.edu.ec](mailto:us.juliobenavides@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1696-3421>

Ned Vito Quevedo Arnaiz<sup>1</sup>

E-mail: [us.nedquevedo@uniandes.edu.ec](mailto:us.nedquevedo@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3391-0572>

Silvio Amable Machuca Vivar<sup>1</sup>

E-mail: [us.silviomachuca@uniandes.edu.ec](mailto:us.silviomachuca@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4681-3045>

<sup>1</sup> Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Santo Domingo. Ecuador.

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Benavides Salazar, C. F., Benavides Salazar, J. C., Quevedo Arnaiz, N. V. &, Machuca Vivar, S. A. (2023). Inteligencia emocional y la necesidad de educación de la Fuerza Pública. *Revista Conrado*, 19(S3), 147-156.

#### RESUMEN

Hace algunas décadas, se creía que el coeficiente intelectual era el factor determinante para el éxito de las personas. Sin embargo, científicos como Salovey y Goleman introdujeron el concepto de inteligencia emocional, destacando su importancia en el manejo de las emociones y la necesidad de aplicar estos conocimientos para lograr una convivencia pacífica y alcanzar el éxito en todos los aspectos de la vida. Esta investigación proporciona herramientas adecuadas para que el personal de la fuerza pública involucrado en la seguridad ciudadana pueda actuar conforme a la ley orgánica del uso legítimo de la fuerza y los derechos humanos. Se utilizó una metodología mixta, que incluyó entrevistas y encuestas con análisis correspondientes al personal de la fuerza pública y de la seguridad privada. Los resultados indican la necesidad de mayor preparación al personal de la fuerza pública en el tema.

#### Palabras clave:

Inteligencia emocional, fuerza pública, preparación, acción educativa, ley orgánica del uso legítimo de la fuerza, seguridad ciudadana.

#### ABSTRACT

Until several decades ago the world knew that IQ was what allowed human beings to succeed, until scientists such as Salovey, Goleman among others made known to the world what emotional intelligence is and its importance, the Until a few decades ago, it was believed that IQ was the determining factor for people's success. However, scientists such as Salovey and Goleman introduced the concept of emotional intelligence, highlighting its importance in managing emotions and the need to apply this knowledge to achieve peaceful coexistence and achieve success in all aspects of life. This research provides adequate tools so that public force personnel involved in citizen security can act in accordance with the organic law of the legitimate use of force and human rights. A mixed methodology was used, which included interviews and surveys with analysis corresponding to public force and private security personnel. The results indicate the need for greater preparation of public force personnel on the issue.

#### Keywords:

Emotional intelligence, public force, preparation, educational action, organic law on the legitimate use of force, citizen security.

## INTRODUCCIÓN

Esta investigación comparte reconocimiento con los estudiantes de la cohorte 2022 del programa de Seguridad Ciudadana de la Universidad Autónoma de los Andes, Ecuador. En el contexto ecuatoriano, es imperativa la intervención de la fuerza pública dedicada a la seguridad ciudadana para enfrentar las actividades delictivas y criminales de bandas, tanto nacionales como internacionales, que representan una amenaza para la seguridad del Estado. En este sentido, la Asamblea Nacional ha promulgado la Ley Orgánica que regula el uso legítimo de la fuerza, sustentada en la Constitución de la República y en los derechos humanos internacionales.

Esta ley, regula y declara explícitamente el uso legítimo de la fuerza al personal de la fuerza pública que conforman la seguridad ciudadana en el Artículo 1 (Ecuador. Asamblea Nacional, 2022). Este personal está sujeto a varios escenarios de riesgos y de actuaciones que podrían atentar contra su vida y la de cualquier ciudadano de acuerdo con las situaciones que puedan presentarse para lo cual requieren un manejo adecuado de sus emociones.

Los mayores problemas causados en la sociedad actual se deben al descontrol emocional que están causando un desequilibrio entre los seres humanos especialmente en el personal que forma parte de la fuerza pública que conforman la seguridad ciudadana y tienen que actuar en base a la ley del uso legítimo de la fuerza. Labra (2018) explica en su artículo que los problemas actuales personales, familiares, sociales y hasta mundiales no se deben únicamente a la falta de recursos o conocimientos, sino más bien a veces se debe a una falta de gestión de las emociones. La inteligencia emocional se ha convertido en un factor esencial para la efectividad de las organizaciones en todo el mundo (Alzoubi & Aziz, 2021). Está comprobado según algunas investigaciones que la inteligencia emocional aporta más o menos el 80% para el éxito en la vida, el éxito entendido desde muchas perspectivas en contra de un más o menos 20% que aporta la inteligencia racional. Esto no quiere decir que la inteligencia emocional sea más importante que la racional o viceversa, sino más bien que logrando equilibrar estos dos tipos de inteligencia se tendrían seres humanos íntegros y eso es lo que necesita justamente este mundo.

Hoy en día, la discusión más debatible de las sociedades del conocimiento es la capacidad mental de la mente humana y cómo intervienen en la rutina diaria de la vida (Alzoubi & Aziz, 2021). La razón y la emoción juntas e inseparables, la una depende de la otra, el personal que conforma la fuerza pública que conforman la seguridad

ciudadana y la seguridad privada deben conocer que la razón es punto de vista individual y en muchas ocasiones de conveniencia, por lo tanto, no puede creer que siempre tiene la razón. Morgado (2017) indica que la razón sin emociones es como un general sin ejército, la razón sin emoción es como un coche sin frenos, se necesitan no pueden estar separadas.

Todo el comportamiento y nuestra relación con las demás personas, está particularmente influido por emociones y sentimientos. El error está en la resistencia a reconocerlo, en no querer asumir que el verdadero y supremo poder de la siempre vanagloriada razón no está tanto en ella misma en solitario como en su demostrada capacidad para gestionar y cambiar los sentimientos, especialmente cuando son negativos, perversos o inconvenientes. La evidencia disponible apoya que tanto la inteligencia emocional como el apoyo social organizacional se asociarían positivamente con la satisfacción laboral (Mérida-López, 2022), es por ello que el personal que conforma la seguridad ciudadana, debe tener un sistemático trabajo educativo en su preparación y labor diaria, que permita buenos niveles de satisfacción con su trabajo y la disminución de los niveles de estrés, la inteligencia emocional favorece el bienestar emocional al promover el afrontamiento adaptativo frente al estrés cotidiano (Puigbó, 2019), por lo que las labores educativas han de estar en función de ello.

Si bien existe una distinción en la literatura (y en la medición) entre los tratamientos de inteligencia emocional con modelos mixtos y de habilidad, el espacio de constructos es aún más confuso. Las definiciones de habilidades a menudo hacen referencia a comportamientos (un tipo de habilidad), mientras que las definiciones de modelos mixtos a menudo mencionan habilidades “en la mezcla”. Por lo tanto, el estado actual de la literatura puede caracterizarse mejor como un continuo que va desde modelos más basados en capacidades hasta modelos más mixtos (Mattingly, & Kraiger, 2019). En la actualidad el conocimiento de inteligencia emocional juega un papel muy importante en el accionar de policías, militares y en los elementos que conforman la seguridad ciudadana, especialmente en los líderes y que un descontrol emocional de este o de uno de sus elementos puede estar en juego la vida del servidor de la fuerza pública que conforman la seguridad ciudadana.

Según Santos (2022), sostiene que la inteligencia emocional puede definirse como la capacidad de gestionar las emociones, controlar los impulsos y mantener el optimismo en situaciones difíciles. La pérdida del equilibrio emocional, por ejemplo, en un momento de decisión, puede comprometer toda la misión. Por ello, ser competente en el momento de la información, reconocer las posibles

tendencias y reflexionar sobre los impactos y cambios en el entorno operacional, son aspectos que los líderes del ejército deben tomar en cuenta. Además, los líderes de la fuerza pública que conforman la seguridad ciudadana deben tener conciencia de sí mismos e integridad para mantenerse coherentes y en armonía. Deben tener un equilibrio entre la atención así mismo y a los demás para ser eficaces en sus acciones. Por esta razón la inteligencia emocional se presenta como uno de los atributos más importantes para los líderes del ejército de hoy.

Es innegable que la prevención en materia de seguridad es prioritaria, Ríos Tonguino (2020) señala que la prevención es una cualidad que caracteriza a personas con inteligencia emocional elevada, por ello la esencia de la policía es prevenir más no mitigar. Si se entiende lo relevante de la prevención se podrá hablar de disminución más no de aumento de capturas, de portes ilegales de armas y de tráfico y consumo de drogas, logrado a partir de la concientización ciudadana, en donde se permita a la comunidad reflexionar sobre los actos delictivos realizados por algunos integrantes de la sociedad, los cuales son parte de actividades ilícitas, lo que no permite un desarrollo integral y armónico de la persona y la sociedad a la que pertenece.

El papel principal de las fuerzas del orden es trabajar en aras de la prevención, el desarrollo del trabajo educativo con la población, con énfasis en niños y jóvenes, de forma que contribuya a la formación de un buen ciudadano con modos de actuación favorables a la sociedad, elementos que se pueden lograr desde la integración educativa de la policía con instituciones escolares. De igual forma debe ser en los centros penitenciarios en aras de la reformación ciudadana hacia actividades positivas dentro de la sociedad.

Casi en todas las épocas se ha dado importancia al estudio cognitivo en todos los niveles de educación, tomando en consideración que la inteligencia emocional se puede aprender en cualquier tiempo. Gabarda (2017) expone que la inteligencia emocional como contenido curricular, la educación emocional es un aspecto importante en la educación integral de las personas, sin embargo, el sistema educativo tradicionalmente se ha centrado en el desarrollo cognitivo, prestando escaso o casi nula atención al desarrollo del control emocional. A pesar de esto muchos psicólogos, pedagogos consideran que una buena parte de los problemas en general, y especialmente los adolescentes y jóvenes, están relacionados con dificultades en la gestión de sentimientos, emociones y esto es un proceso educativo.

La inteligencia emocional se introdujo por primera vez como constructo hace más de 25 años y se ha popularizado como un medio para predecir el desempeño más allá de las medidas estándar de inteligencia general. Vale la pena señalar que la literatura sobre IE se divide en gran medida entre dos modelos principales del constructo, ya sea basado en habilidades o modelo mixto. Debido a que esta distinción tiene algunas implicaciones para el impacto potencial del entrenamiento y las estimaciones de los tamaños del efecto (Mattingly & Kraiger, 2019). Arrabal (2018) señala que la inteligencia emocional es la capacidad de aceptación y la gestión consciente de las emociones teniendo en cuenta la importancia que tienen las decisiones y pasos que se da durante la vida, aunque no sean conscientes de ello.

Hasta hace pocas décadas se pensaba que, al tomar decisiones, se ayudaba solamente del coeficiente intelectual. Sin embargo, desde hace poco tiempo se conoce que las emociones influyen en absolutamente todos los pasos que se dan a lo largo de toda la vida. Aunque se hable de decisiones aparentemente carentes de emociones o que deberían ser tomadas más racionalmente. El 95% de todas las decisiones de los seres humanos están influenciadas por las emociones.

La ley orgánica que regula el uso legítimo de la fuerza, de agosto de 2022 en el artículo 17. Literal a. En lo que se relaciona a la formación y capacitación el personal que pertenece a fuerza pública que conforman la seguridad ciudadana debe estar encaminado a recibir inteligencia emocional para adquirir un mejor conocimiento de las propias emociones, identificar las emociones de los demás, regular las propias emociones, prevenir los efectos de las emociones negativas, desarrollar la habilidad para que prevalezcan las emociones positivas, conocer como automotivarse y adoptar una posición positiva ante la vida, y saber cómo actuar en el momento que tengan que utilizar el armamento en dotación bajo las normas establecidas en la ley del uso legítimo de la fuerza (Ecuador. Asamblea Nacional, 2022).

Las fuerzas de seguridad a pesar de que puedan conocer el manejo emocional siempre necesitarán estar constantemente preparándose en este campo, Antuña en su trabajo *Inteligencia emocional, bienestar psicológico y resolución de conflictos en los miembros de los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado español* (2022), señala que se examinaron los estudios de inteligencia emocional en una muestra de policías locales de Canarias. Los resultados del estudio muestran que, si bien poseían habilidades adecuadas para conocer, comprender, regular y controlar las emociones, la mayoría necesitaba mejorar sus competencias para percibir las emociones.

Otro dato de relevancia que se extrajo de este trabajo es que los policías que tenían capacidad para reconocer sus sentimientos eran más sensibles a lo que los demás opinaban o pensaban dando lugar a una diversidad de emociones como vergüenza o sentido de inferioridad. Por otra parte, los que tenían una buena regulación emocional experimentaron menos estas emociones negativas, con los resultados de este estudio se puso de relevancia que una inteligencia emocional adecuada dentro del ámbito policial va a mejorar tanto su bienestar psicológico como la salud mental lo que va a revertir en una mejora de las tareas laborales del personal.

La inteligencia social se define como la capacidad de una persona para comunicarse con otros de forma empática. Esto parte de conocerse a sí mismo y tener una adecuada gestión de las emociones, dentro de la inteligencia social está el rapport. Meza en su trabajo *El rapport en el lenguaje corporal* (2019) explica que etimológicamente el rapport, se traduce como una buena relación, entendimiento y una buena compenetración y es una técnica de comunicación, una disciplina de la psicología según la cual cualquier persona puede llegar a ser un reflejo excepcional de otra y mejorar la empatía gracias a la intervención de las neuronas espejo. De este modo el rapport está dirigido a captar y asumir el lenguaje verbal, el lenguaje corporal y el lenguaje emocional de nuestro interlocutor para hacerle sentir a gusto y comunicarnos mejor con él, la misma que debería ser enseñado a la fuerza pública que está inmersa de la seguridad ciudadana y así tener un mejor lenguaje corporal. En este sentido la investigación realizada por Wen et al. (2019), postula la estrategia laboral emocional como un mediador entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral y la percepción organizacional, lo que se puede ver como una necesidad de lograr las bases emocionales desde las estrategias de trabajo seguidas en la preparación de la fuerza pública y su educación desde la formación previa.

¿La incógnita de los seres humanos es por qué primero agreden luego piensan? Lo que significa que primero están las emociones y luego lo racional. ¿Por qué primero se actúa luego se piensa? Goleman (1988), indica que la señal visual va primero de la retina al tálamo, donde es traducida al lenguaje del cerebro. La mayor parte del mensaje va a la corteza visual, donde es analizada y evaluada en busca del significado y de respuesta apropiada; si la respuesta es emocional, una señal va a la amígdala para activar los centros emocionales. Pero una porción más pequeña de la señal original va directamente desde el tálamo a la amígdala en una transmisión más rápida (aunque menos precisa). Así la amígdala puede desencadenar una respuesta emocional Figura 1 antes que los

centros corticales hayan comprendido perfectamente lo que está ocurriendo. (pág. 38).

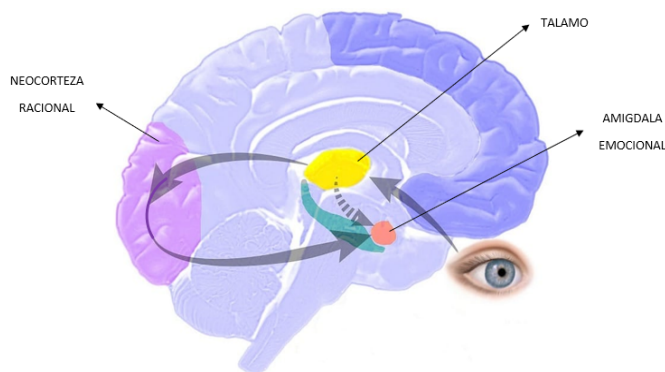


Figura 1. Partes del cerebro humano durante un secuestro de la amígdala.

Fuente: Kefalas (2011).

Greenberg (2022), explica que tener inteligencia emocional significa que nuestras emociones nos movilicen y la razón nos guíe. Las emociones recorren nuestro cuerpo, envían mensajes y nos plantean problemas para que el pensamiento lo resuelva, pero no siempre es así, a veces se hace mal uso de las emociones porque no se sabe qué hacer con ellas y esto lleva a cometer algunos errores. Daniel Goleman (1988) en su libro de inteligencia emocional nos habla de las dos mentes, la una que piensa y la otra que siente, y estas dos interactúan para construir la vida mental. La mente racional es la que brinda comprensión, es aquella que puede ser consciente, son los pensamientos y la capacidad de reflexionar, la mente emocional es otro tipo de conocimiento, más impulsivo y poderoso (aunque a veces ilógico), es ese aspecto mental vinculado al sentir. El problema radica en que cuando más intenso es la emoción y el sentimiento, más dominante llega a ser la mente emocional y más ineficaz la racional.

¿Tenemos estas dos mentes y qué debemos hacer con ellas? Figura 2 Greenberg (2022), indica que una de las primeras cosas que tenemos que hacer es integrar la mente racional con la emocional, es decir no debemos inclinarnos a una sola mente, ser solamente racional niega el acceso a la fuente de conocimientos que tenemos y que nos ayuda a la solución de conflictos y toma de decisiones, el exceso de control conduce al colapso. Ser emocional, por el contrario, lleva a reaccionar de una forma descontrolada ante situaciones emocionales. Es un disparate tratar de resistirse a la emoción, debemos coordinar esfuerzos conscientes con los impulsos automáticos. Se debe aprender a vivir en armonía, para ello se debe integrar el pensamiento con la emoción, es decir verbalizar y darle significado a lo que se está sintiendo.



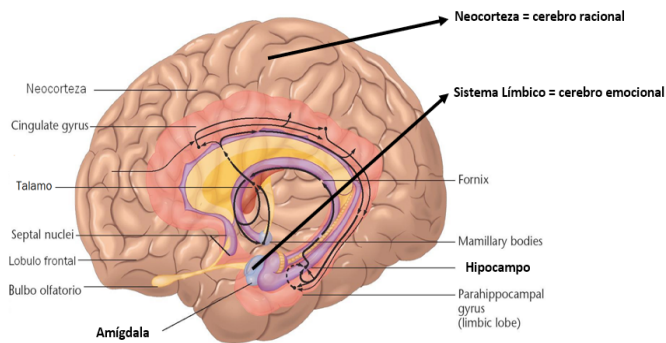


Figura 2. Las dos mentes.

Fuente: Nuñez (2019)

El autor García (2021), expresa que un alto nivel de inteligencia emocional nos permite forjar relaciones sanas y equilibradas dentro de la familia, en la escuela y en el trabajo. La inteligencia emocional consta de cinco pilares fundamentales cuyo objetivo es proveer de mecanismos para entender la raíz de las emociones. Elaine Houston escribió para *Positivepsychology.com* sobre los 5 elementos que se compone la inteligencia emocional: La autoconciencia que es el escalón donde parte toda la estructura de la inteligencia emocional, se trata de conocer y comprender nuestras propias emociones y cómo estas impactan a otros. La autorregulación esta se centra en el desarrollo de la capacidad para manejar emociones y sentimientos adversos y adaptarse a cambios, las personas que dominan la autorregulación son buenas para la resolución de conflictos.

La motivación es una pieza clave para alcanzar nuestras metas. La inteligencia emocional nos da las herramientas para automotivarnos, con un enfoque a la realización y satisfacción personal. La capacidad de reconocer y entender cómo se sienten otras personas y tomar en cuenta estas emociones antes de continuar una interacción se conoce como empatía. Las habilidades sociales se conforman de los mecanismos necesarios para entender los de otros, establecer una distancia entre estos y los nuestros al mismo tiempo que construimos un canal de comunicación para conectar con la gente que interactuamos.

En el ámbito educativo, la inteligencia emocional, específicamente en lo que respecta al segundo componente, el autocontrol, implica la habilidad para gestionar de manera efectiva las emociones y sentimientos. Para el personal de la fuerza pública encargado de la seguridad ciudadana, así como para los profesionales de la seguridad ciudadana en general, resulta crucial adquirir la destreza de manejar emociones como la ira, el odio, el estrés, la depresión y la ansiedad. Esto es especialmente relevante para aquellos que tienen la responsabilidad de utilizar

armamento, ya que deben cumplir con la ley que regula el uso legítimo de la fuerza.

Las relaciones sociales son el quinto elemento de la inteligencia emocional, y es la capacidad que tiene una persona para relacionarse con los demás de una manera adecuada y efectiva para obtener buenos resultados de estas relaciones, una persona que maneja las relaciones sociales muestra respeto y es agradecido, sabe escuchar, aprender y es generoso, comprende que en este mundo todas las personas necesitamos de otras, se preocupa de sus amigos, son excelentes compañeros en la conversación, no sienten la necesidad de imponer su punto de vista. Esta habilidad emocional es indispensable para los elementos de la fuerza pública que conforman la seguridad ciudadana y seguridad ciudadana especialmente cuando tengan que dialogar con los ciudadanos para evitar conflictos sociales y evitar desmanes, aspectos que dependen en gran medida del trabajo educativo que haya recibido la persona en su formación y el que se haga de forma sistemática desde el centro laboral.

La ley orgánica que regula el uso legítimo de la fuerza en el art. 13. Niveles de uso legítimo de la fuerza indica que cuando las servidoras y los servidores de las entidades reguladas por esta ley deban emplear la fuerza, lo harán procurando adecuar el nivel de uso de la fuerza a la situación o amenaza que esté enfrentando. Para ello, los niveles de uso legítimo de la fuerza son:

- a. Presencia.
- b. Verbalización.
- c. Control físico.
- d. Técnicas defensivas menos letales.
- e. Fuerza potencialmente letal.
- f. Fuerza intencionalmente letal.

La fuerza pública que conforman la seguridad ciudadana está obligada a cumplir con esta ley, la de los derechos humanos y con la interpretación de los jueces, cuando estén cumpliendo con sus funciones están sujetos a analizar todos estos parámetros en donde está de por medio la vida del servidor, la del ciudadano (os), la libertad y su carrera de acuerdo a la interpretación de los jueces, lo que hace que se encuentre en un estado emocional bastante crítico, que si no está capacitado para manejar estas emociones puede cometer desaciertos que pueden terminar con su vida o su carrera. En cada uno de los seis niveles del uso legítimo de la fuerza el personal de la fuerza pública que conforman la seguridad ciudadana deberá emplear desde el rapport hasta el control de la ira, miedo, odio, depresión, ansiedad, estrés, deberá saber

motivarse, practicar la empatía y las relaciones sociales. Por lo analizado es adecuado que se empiece a capacitar al personal de la fuerza pública que conforman la seguridad ciudadana y de la seguridad ciudadana en todos los niveles en el manejo adecuado de las emociones.

MATERIALES Y MÉTODOS.

La investigación mixta cuali – cuantitativa fue la empleada en esta investigación que se fundamenta en la recolección de información, que es un método para recoger y evaluar datos no estandarizados, para comprender conceptos, opiniones o experiencias, emociones o comportamientos con los significados que las personas les atribuyen, por esta razón los resultados se expresan en palabras. Esta investigación es importante en el campo de la seguridad ciudadana porque se trata de educar para la comprensión y conocer las realidades que configuran lo humano, orientado el estudio a la aplicación de inteligencia emocional en el uso legítimo de la fuerza por parte del personal que conforma la fuerza pública de la seguridad ciudadana.

Se utilizaron varias técnicas de investigación para obtener una visión del comportamiento y percepción del personal que brinda seguridad ciudadana sobre este tema en particular.

Se utilizó el método de observación para recopilar datos no numéricos, se observó este fenómeno y se registró para su análisis y el mayor número de datos, encuestas con preguntas abiertas en las cuales las respuestas no son pre-determinadas, se pudo identificar el problema y el objetivo de investigación y qué resultados se pretendían obtener.

En esta Investigación se describió lo que acontece con el personal de la fuerza pública que conforman la seguridad ciudadana en el manejo de las emociones, lo que se accedió a una recolección muy clara de datos, en base a la realidad y a lo que está sucediendo.

Se efectuó un análisis al problema de cómo ha afectado el desconocimiento emocional de los elementos de la fuerza pública que conforman la seguridad en el cumplimiento de sus misiones respectivas.

En esta Investigación fue descriptiva que tuvo bases de conocimientos previos en el manejo adecuado de las emociones que puedan afectar en el trabajo de estas instituciones en el uso legítimo de la fuerza, ya que esta hipótesis va a crear nuevas hipótesis o mejorar las actuales. Ya que se realizó un estudio fehaciente y documental de autores y científicos que han investigado y han escrito el tema de inteligencia emocional y el manejo de las emociones para relacionarse convenientemente con los demás que ha sido una de las aspiraciones y conveniencias de la fuerza pública que conforman la seguridad ciudadana.

Se analizaron y estudiaron las entrevistas y encuestas para identificar los instrumentos y los medios que deben aplicar los elementos de la fuerza pública que conforman la seguridad ciudadana en la relación que debe tener la inteligencia emocional con el uso legítimo de la fuerza.

Tabla 1 Población en estudio.

Población	Cantidad.
Ex directores de seguridad ciudadana	3
Jefes del ejército ecuatoriano	5
Personal de voluntarios del ejército ecuatoriano	40
Personal de la policía nacional	150
Agentes metropolitanos de control	63
Agentes de tránsito	64
Guías penitenciarios	36
Total	361

Fuente: Elaboración propia.

En esta investigación se utilizaron los siguientes mecanismos:

- a. Entrevista: Se llevaron a cabo entrevistas a ex directores de seguridad ciudadana de la ciudad de Cuenca, a oficiales del ejército acantonados en la provincia del Azuay, y a un director de una escuela de formación internacional de seguridad privada.

b. Encuestas: Se realizaron las encuestas al personal de voluntarios del ejército ecuatoriano, al personal de la policía nacional, a agentes metropolitanos de control, a agentes metropolitanos de tránsito, guías penitenciarios y a guardias de seguridad privada.

RESULTADOS.

Se ordenaron las encuestas y entrevistas que se realizaron a ex directores de seguridad ciudadana, a oficiales y personal de voluntarios del ejército, a personal de la policía nacional, a guías penitenciarios, a agentes de control metropolitano, a agentes metropolitanos de tránsito, a un director de una escuela de formación de guardias privados, a guardias privados y se pudo conocer que casi en ninguna escuela de formación de este personal de seguridad tienen en su malla curricular la capacitación en inteligencia emocional, por lo que se puede indicar que hay un elevado porcentaje de los elementos de la fuerza pública que conforman la seguridad ciudadana y seguridad ciudadana que desconocen esta temática.

Al no tener esta capacitación en inteligencia emocional no podrán aplicar en sus competencias el manejo emocional tan requerido en estos tiempos actuales. Los ex directores de seguridad ciudadana confirman esta aseveración de que el personal de la fuerza pública que conforman la seguridad ciudadana y de la seguridad ciudadana en un gran porcentaje desconoce estas herramientas emocionales que pueden ayudar al cumplimiento de sus respectivas misiones y en especial para la fuerza pública que conforman la seguridad ciudadana en la aplicación de ley orgánica del uso legítimo de la fuerza.

Los oficiales del ejército indican que, si han escuchado y han leído sobre inteligencia emocional, pero no han recibido esta capacitación en las escuelas de formación desde su formación como cadetes hasta la de oficiales, que sería importante y recomendable que se les prepare en este tema del manejo emocional para estar en condiciones de aplicarlo en su vida profesional y personal. Hay una desmotivación marcada al interior de esta institución por la falta de garantías legales y constitucionales para poder actuar y sacarle al país de esta amenaza que le está azotando, y no se sienten seguros en la aplicación de la ley de uso legítimo de la fuerza ya que están sujetos no a la ley, sino al criterio de jueces que pueden juzgar sin apegarse a derecho.

El personal de voluntarios del ejército en un análisis de las encuestas realizadas con este personal indican que no han tenido preparación académica sobre el manejo de las emociones y que les interesaría prepararse en esto temas, tener la capacidad de enfrentar las situaciones que se presentan en su profesión y sobre todo poder cumplir a cabalidad con los retos actuales ya que las misiones del ejército han cambiado y deben acoplarse y tener un entrenamiento acorde con las amenazas actuales que está viviendo el país. De acuerdo con las encuestas realizadas a estos servidores militares indican que existe alcoholismo y violencia intrafamiliar en un porcentaje elevado para estos casos, lo que repercute en el cumplimiento de su trabajo, tomando en consideración que el alcoholismo y el maltrato a las familias se debe fundamentalmente a un desconocimiento de inteligencia emocional y un mal manejo de las emociones. Si el personal militar no controla las emociones básicas estaría en serios problemas para poder emplearse en el uso legítimo de la fuerza, donde se requiere un elevado control emocional para poder cumplir con la ley orgánica que regula el uso legítimo de la fuerza y con los derechos humanos (Figura 3).

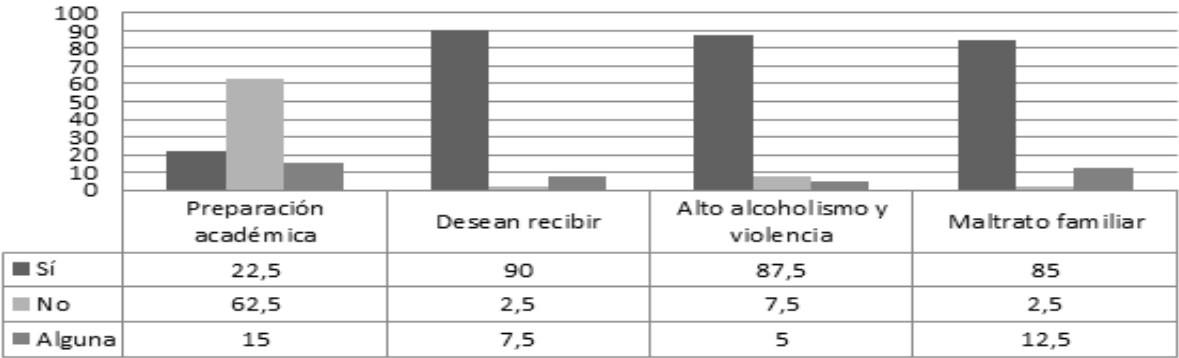


Figura 3. Criterios del personal de voluntarios del ejército.

Fuente: Elaboración propia.

Los servidores policiales, guías penitenciarios, agentes de control municipal, agentes de control de tránsito, guardias de seguridad privada indican en las encuestas que no reciben una capacitación adecuada de inteligencia emocional, conocen algo pero que no estarían en condiciones de aplicar adecuadamente el manejo de sus emociones en momentos que les toque actuar cuando esté en peligro su vida y el de otra persona (Figura 4) por lo que requieren una mayor preparación y capacitación en este campo, tomando en cuenta que para ser inteligente emocional se requiere una preparación constante y no solamente recibir charlas y conferencias aisladas, que en los institutos de formación reciben muy poco de esta preparación.

En las encuestas realizadas a este personal la mayoría de los servidores señalan que en muchas ocasiones y en un gran porcentaje han actuado bajo el dominio del odio y resentimiento, lo que significa que no hay un adecuado manejo emocional lo que se torna peligroso su accionar especialmente los servidores policiales y guías penitenciarios cuando tengan que emplear la ley del uso legítimo de la fuerza. Las encuestas indican que existe alcoholismo y violencia intrafamiliar al interior de sus familias en un gran porcentaje, lo que hace notar que existe una falta de control emocional, ya que estos fenómenos sociales demuestran un analfabetismo emocional marcado.

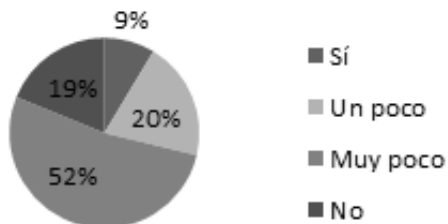


Figura 4. Nivel de preparación que consideran se posee.

Fuente: Elaboración propia.

También indican en las encuestas un gran porcentaje de servidores policiales, penitenciarios, municipales que no sienten pena cuando tiene que actuar por medio de la fuerza en contra de una persona, lo que demuestra una falta de empatía que es uno de los elementos fundamentales de la inteligencia emocional (Figura 5), la empatía es el origen del altruismo y facilidad que tenemos los seres humanos para comunicarnos con los demás. El personal que trabaja en seguridad debe cultivar la empatía como norma elemental en beneficio de los ciudadanos que necesitan de este personal que les proteja y les de seguridad, tienen que desarrollar esta habilidad para colocarse en el lugar de la otra persona y poder actuar. Es

muy necesario que el personal de la fuerza pública que conforman la seguridad ciudadana se prepare en este campo ya que eso le va a permitir una actuación adecuada en el uso legítimo de la fuerza.

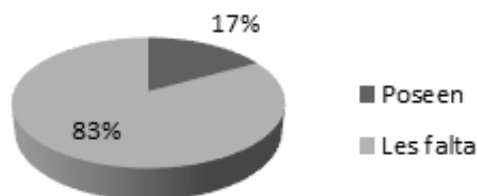


Figura 5. Falta de empatía en los oficiales como rasgo de inteligencia emocional.

Fuente: Elaboración propia.

Todos los encuestados en porcentaje muy alto indican desconocer el rapport que es una herramienta de las relaciones sociales que permite convencer a otra persona sobre su accionar, el rapport se traduce como una buena relación, entendimiento y una buena compenetración y es una técnica de comunicación tan importante y necesaria para el servidor de la seguridad cuando tiene que resolver los conflictos no solo con la fuerza sino con el poder de convencimiento y evitar que los problemas se le salgan de control.

Un director de una escuela de guardias de seguridad privada a nivel internacional indica en la entrevista que nunca ha constado en la malla curricular de formación de este personal lo que es la inteligencia emocional y el manejo de las emociones, pero dada la importancia de estos conocimientos es indispensable y necesario que se empiece a trabajar en estos temas con el personal de guardias de seguridad privada, ya que ellos también en determinado momento podrán hacer uso del arma que disponen y lo deben hacer con absoluto conocimiento de la ley y con un elevado control emocional para que su accionar no repercuta en su futuro personal y familiar.

La mayoría de encuestados tienen un nivel bajo de manejo emocional y su aplicación, desconocen cómo controlar las emociones negativas que son las que causan los perjuicios individuales y a la sociedad. Se debe trabajar con mayor preocupación en el autocontrol emocional con especial énfasis en el control de la ira, estrés, depresión, el miedo, la ansiedad que puede ocasionar grandes problemas en el cumplimiento de su trabajo y las misiones encomendadas. Es necesario que este personal de seguridad pueda adquirir empatía con un constante entrenamiento de respeto y cariño hacia los demás, se debe preparar a la fuerza pública que conforman la seguridad ciudadana



y al personal de seguridad en relaciones sociales con especial atención en el rapport. La palabra la tienen las autoridades respectivas para empezar a capacitar a los ciudadanos en todos los niveles y en especial a la fuerza pública que conforman la seguridad ciudadana que poseen grandes retos en donde está en juego su vida, el futuro de su familia y el de la sociedad.

## DISCUSIÓN.

En el análisis de las encuestas se puede determinar la falta de capacitación de inteligencia emocional del personal de la fuerza pública que conforman la seguridad ciudadana como los de la seguridad ciudadana, muchos encuestados señalan que no han recibido esta preparación en las escuelas e institutos de formación, conocen lo que es inteligencia emocional pero no saben cómo aplicarla, que desconocen como autocontrolarse, como aplicar la empatía y que no se relacionan fácilmente con otras personas, que existe alcoholismo y violencia intrafamiliar, no han escuchado lo que es el rapport; que es la manera inteligente y adecuada para comunicarse con otras personas, estos resultados demuestran que hay poco conocimiento y falta de entrenamiento de cómo manejar las emociones en este personal, lo que dificulta el cumplimiento de sus misiones especialmente cuando tengan que cumplir con la ley de uso legítimo de la fuerza y con los derechos humanos.

El autor Labra (2018) explica que, los problemas actuales personales, familiares, sociales y hasta mundiales no se deben únicamente a la falta de recursos o conocimientos, sino más bien a veces se debe a la falta de gestión de las emociones. Está comprobado según algunas investigaciones que la inteligencia emocional aporta más o menos el 80% para el éxito en la vida y más o menos el 20% aporta la inteligencia racional. Esto no quiere decir que la inteligencia emocional sea más importante que la racional o viceversa, sino más bien equilibrando estos dos tipos de inteligencia tendríamos seres humanos íntegros y eso es lo que necesita justamente este mundo; de ahí la frase de Nelson Mandela *“una buena cabeza y corazón son una formidable combinación”*.

Según Santos (2022), la inteligencia emocional puede definirse como la capacidad de gestionar las emociones, controlar los impulsos y mantener el optimismo en situaciones difíciles. La pérdida del equilibrio emocional, por ejemplo, en un momento de decisión, puede comprometer toda la misión. Por ello, ser competente en el momento de la información, reconocer las posibles tendencias y reflexionar sobre los impactos y cambios en el entorno operacional, son aspectos que los líderes del ejército deben tomar en cuenta. Además, los líderes del ejército

deben tener conciencia de sí mismos e integridad para mantenerse coherentes y en armonía. Deben tener un equilibrio entre la atención así mismo y a los demás para ser eficaces en sus acciones. Por esta razón la inteligencia emocional se presenta como uno de los atributos más importantes para los líderes del ejército de hoy.

Por su parte Meza, J. (2019) explica que etimológicamente el rapport, se traduce como una buena relación, entendimiento y una buena compenetración y es una técnica de comunicación, una disciplina de la psicología según la cual cualquier persona puede llegar a ser un reflejo excepcional de otra y mejorar la empatía gracias a la intervención de las neuronas espejo. De este modo el rapport está dirigido a captar, el lenguaje corporal y el lenguaje emocional de nuestro interlocutor para hacerle sentir a gusto y comunicarnos mejor con él.

Los aspectos importantes y novedosos encontrados en esta Investigación es que se ha determinado el poco conocimiento o casi nulo que reciben los elementos de la fuerza pública y de la seguridad ciudadana en los institutos de formación sobre el manejo emocional, tan importante e imprescindible en este personal que está sujeto a trabajar en un ambiente estresante, de riesgo, con un peligro inminente y sobre todo en estos momentos tan difíciles que vive el país en donde a cada momento pelagra la vida de estos funcionarios. Lo que conocen de inteligencia emocional y del manejo de las emociones se debe a una auto preparación y que son un porcentaje reducido de este personal, lo que no permite que tengan las herramientas necesarias para cumplir con sus delicadas misiones especialmente en la aplicación del uso legítimo de la fuerza.

Existe la necesidad de incluir en la malla curricular el conocimiento y manejo de las emociones en todos los institutos de formación de la fuerza pública que conforman la seguridad ciudadana, lo que dará resultados positivos en beneficio su formación y posterior aplicación y por ende se tendrá personal mejor preparado para aplicar una mejor seguridad ciudadana lo que elevará el prestigio de las instituciones y se reducirá considerablemente la percepción de inseguridad en el país, y sobre todo lo que señalan los investigadores de esta temática, que la inteligencia emocional se puede aprender a cualquier edad, obviamente que mientras más antes es mejor y además que los problemas de la sociedad no son solo la falta de recursos sino la falta del manejo emocional.

## CONCLUSIONES

La inteligencia emocional es esencial en la aplicación del uso legítimo de la: El personal de la fuerza pública

que conforman la seguridad ciudadana y seguridad ciudadana debe ser capaz de comprender y gestionar sus emociones, así como las de los demás, para tomar decisiones adecuadas y proporcionadas en situaciones de alto riesgo. La inteligencia emocional les permite actuar de manera efectiva y responsable, minimizando el riesgo de exceso de fuerza y respetando los derechos humanos.

La formación en inteligencia emocional es clave para el éxito de los líderes en la fuerza pública que conforman la seguridad ciudadana: Los líderes de las instituciones de seguridad deben poseer un alto grado de inteligencia emocional para mantener el equilibrio entre la atención a sí mismos ya los demás, lo que les permite ser eficaz en sus acciones y decisiones. La inteligencia emocional les ayuda a ser conscientes de sí mismos, mantener la integridad y gestionar adecuadamente las situaciones difíciles.

La educación emocional debe ser parte integral de la formación del personal de la fuerza pública que conforman la seguridad ciudadana: La inclusión de la inteligencia emocional en los programas de formación y capacitación del personal

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alzoubi, H. M., & Aziz, R. (2021). Does Emotional Intelligence Contribute to Quality of Strategic Decisions? The Mediating Role of Open Innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2), 1-20.
- Antuña, C.A. (2022). Bienestar psicológico, inteligencia emocional y resolución de conflictos en miembros de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado español: un estudio correlacional. *Psychology Research*, 5(2), 123-134. DOI <https://doi.org/10.33000/mlspr.v5i2.790>
- Arrabal, E. (2018). *Inteligencia emocional*. Elearning SL. Ecuador. Asamblea Nacional (2022). *Ley orgánica que regula el uso legítimo de la fuerza Registro Oficial Suplemento 131*. [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/09/LEY-ORGANICA-QUE-REGULA-EL-USO-LEGITIMO-DE-LA-FUERZA\\_ago\\_2022.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/09/LEY-ORGANICA-QUE-REGULA-EL-USO-LEGITIMO-DE-LA-FUERZA_ago_2022.pdf)
- Gabarda, V. (2017). *La inteligencia emocional, su inclusión en el currículo en el aula*. El Universo
- García, S. (2021). *Inteligencia emocional*. NEWS.
- Goleman, D. (1988). *La inteligencia emocional*. Bantam Books.
- Greenberg, I. (2022). *Emociones una guía interna. ¿Qué es mente racional y mente emocional?* Sitio web RENOVANDOME. <https://www.edesclee.com/img/cms/pdfs/9788433015112.pdf>
- Kefalas, M. (2011). *Partes del cerebro humano durante un secuestro de la amígdala*. Sitio web Wikipedia. [https://commons.wikimedia.org/wiki/File:EQbrain\\_optical\\_stim\\_en.jpg](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:EQbrain_optical_stim_en.jpg)
- Labra, C. P. (2018). *Inteligencia emocional y valores frente a la violencia de género. Blog Conciencia ciudadana contra la violencia a la mujer*. <https://fundacionperiodismo.org/conciencia-ciudadana-contra-la-violencia-a-la-mujer/inteligencia-emocional-y-valores-frente-a-la-violencia-de-genero/>
- Mattingly, V., & Kraiger, K. (2019). Can emotional intelligence be trained? A meta-analytical investigation. *Human Resource Management Review*, 29(2), 140-155.
- Mérida-López, S., Quintana-Orts, C., Hints, T., & Extremera, N. (2022). Inteligencia emocional y apoyo social del profesorado: explorando cómo los recursos personales y sociales se asocian con la satisfacción laboral y con las intenciones de abandono docente. *Revista de Psicodidáctica*, 27(2), 168-175.
- Meza, J. (2019). *El rapport en el lenguaje corporal*. Sitio web D&A- GROUP. <https://grupo-pya.com/el-rapport-en-el-lenguaje-corporal-como-conectar-con-nuestro-interlocutor/>
- Morgado, I. (2017). *Emociones corrosivas*. Planeta.
- Núñez, E. (2019). *Sistema Límbico: El escenario de las emociones es el Cuerpo*. Sitio web Slide. <https://slideplayer.es/slide/15216354/>
- Puigbó, J., Edo, S., Rovira, T., Limonero, J. T., & Fernández-Castro, J. (2019). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el afrontamiento del estrés cotidiano. *Ansiedad y Estrés*, 25(1), 1-6.
- Rios Tinguino, J. A. (2020). *Inteligencia emocional necesaria en la policía nacional del siglo xxi, una mirada reflexiva*. Sitio web Asociación WARYAYANA. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/66170931/INTELIGENCIA\\_EMOCIONAL\\_NECESARIA\\_EN\\_LA\\_POLICIA\\_NACIONAL\\_DEL\\_SIGLO\\_XXI\\_UNA\\_MIRADA\\_REFLEXIVA-libre.pdf?1617456655=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DINTELIGENCIA\\_EMOCIONAL\\_NECESARIA\\_EN\\_LA\\_P.pdf&](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/66170931/INTELIGENCIA_EMOCIONAL_NECESARIA_EN_LA_POLICIA_NACIONAL_DEL_SIGLO_XXI_UNA_MIRADA_REFLEXIVA-libre.pdf?1617456655=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DINTELIGENCIA_EMOCIONAL_NECESARIA_EN_LA_P.pdf&)
- Santos, C. (2022). *Inteligencia emocional: una característica clave para los líderes del ejército*. Sitio web Diálogo- Ejército de Brasil. <https://dialogo-americas.com/es/articulos/inteligencia-emocional-una-caracteristica-clave-para-los-lideres-del-ejercito/>
- Wen, J., Huang, S., & Hou, P. (2019). Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 120-130.