

La especificación del trabajo desde la perspectiva de sus partes interesadas: el caso del guardia de seguridad

Job specification from the stakeholders' perspective: the security guard's case

Orlando Enrique Contreras-Pacheco¹

Juan Felipe Reyes-Rodríguez²

Hugo Ernesto Martínez-Ardila³

Recibido: marzo 13 de 2023

Aceptado: junio 24 de 2023

Resumen

Partiendo de la identificación de requerimientos necesarios para un cargo, el presente estudio tiene por objeto proponer el diseño de especificación del trabajo genérico de un guardia de seguridad. Para ello, se diseña una investigación cualitativa de naturaleza deductiva, basada en la recolección de datos a través de entrevistas semi-estructuradas. El trabajo de campo se lleva a cabo sobre 22 representantes de las partes interesadas del trabajo de guardia de seguridad en el nor-oriente de Colombia. Posteriormente, mediante un análisis de contenido de aproximación directa, se obtiene un planteamiento estructurado del perfil respectivo. El estudio encuentra que los requerimientos del trabajo de guardia de seguridad trascienden los conocimientos y habilidades básicas en normativa, atención y manejo de armas, ya que resulta primordial poseer una tendencia hacia una personalidad escrupulosa, además de requerir una serie de aptitudes emocionales específicas para ejercer adecuadamente el trabajo respectivo.

Palabras clave: especificación del trabajo, gerencia de los recursos humanos, partes interesadas, guardia de seguridad.

Abstract

Starting from the identification of necessary requirements for a position, the purpose of this study is to propose the design of the generic job specification of a security guard. To do this, a qualitative research of a deductive nature is designed, based on data collection through semi-structured interviews. The field work is carried out on 22 representatives of the interested parties of security guard work in the northeast of Colombia. Subsequently, through a direct approach content analysis, a structured approach to the respective profile is obtained. The study finds that the requirements of the security guard job transcend the basic knowledge and skills in regulations, attention and handling of weapons, since it is essential to have a tendency towards a scrupulous personality, in addition to requiring a series of specific emotional aptitudes to perform appropriately the respective work.

Keywords: job specification, human resources management, stakeholders, security guard.

1 Ingeniero Industrial, Ph.D. in Management, Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga, Colombia. E-mail: ocotrerr@uis.edu.co
Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3584-7063>

2 Ingeniero Industrial, Ph.D. in Management, Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga, Colombia. E-mail: jfreyrod@uis.edu.co
Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-6815-0388>

3 Ingeniero Electrónico, Doctor en Ingeniería, Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga, Colombia. E-mail: hemarti@uis.edu.co
Orcid:

1. Introducción

Indagar a profundidad sobre la situación actual del sector de Vigilancia y Seguridad Privada (en adelante, S-V&SP) es de vital importancia para cualquier sociedad. Las implicaciones que se asumen en términos del cuidado y la integridad de las personas y los bienes materiales que son objeto de vigilancia y resguardo son costosas y delicadas (Gooptu, 2013). De manera puntual, el reconocimiento de aspectos propios de la gestión de recursos humanos (en adelante GRH) en este tipo de empresas es algo que se antoja primordial, dada su intensidad en mano de obra y baja cualificación percibida (Nalla & Crichlow, 2017). Las competencias laborales de aquellos que cumplen el rol en mención deben, por ende, pasar por una etapa de reconocimiento riguroso de sus capacidades, a fin de impulsar la calidad de vida de sus trabajadores, la de aquellos involucrados en el accionar de dichos cargos, y también la generación de valor de las diferentes empresas que componen el S-V&SP.

De manera general, la GRH inicia con la planificación integral del personal de una organización. Ella posibilita el correcto desarrollo de las etapas de admisión, desarrollo, mantenimiento y control de personal (Storey, et al., 2019). Una adecuada planificación de recursos humanos implica, entre otras cosas, identificar y especificar correctamente el cargo y el perfil del personal de las empresas (Lunenborg, 2012). Por ello, uno de los continuos desafíos en cualquier organización de cualquier sector de la economía, está en cómo hacer que el recurso humano tenga una formación actualizada y pueda a su vez, ir al ritmo en el que evoluciona el entorno. Lo anterior plantea la necesidad de identificar los requerimientos que tengan un alto grado de relevancia dentro del personal de cada organización. A dichos requerimientos se les ha denominado globalmente como Especificación del Trabajo.

Puntualmente para los trabajadores del núcleo operativo del S-V&SP (i.e., los guardias de seguridad), el reconocimiento de los componentes relevantes de dicha especificación se caracteriza por ser transversal a todos los procesos de GRH

(Fagel, et al., 2020). Este mismo reconocimiento se antoja esencial hoy en día, para garantizar que dichos individuos puedan actuar en entornos conocidos del día a día, así como de eventos fortuitos, siendo capaces de responder y desempeñarse de manera eficiente. Los estudios resaltan que, por su dinamismo en términos de gestión de personal, dicho sector hace parte activa de un constante aprendizaje para mantenerse al día sobre los desafíos en el mundo de la seguridad (Nalla & Crichlow, 2017). Si bien los individuos que hacen parte del S-V&SP se enfrentan a los nuevos retos que plantea la globalización ante la necesidad de permanecer competitivos, las compañías pertenecientes al sector se ven obligadas a conocer, en profundidad, aquellas características que se busca en términos de su capital humano, en aras de cumplir con las expectativas y dar paso al desarrollo y fortalecimiento del desempeño de sus colaboradores (Gooptu, 2013). En tal sentido, tal como en los otros sectores de la economía, la premisa a resguardar consiste en que a medida que una organización crece, también lo hace el trabajador de manera individual, siempre que los procesos relacionados con la GRH se ejecuten correctamente.

Atendiendo una necesidad particular presente en el contexto colombiano (Pérez, 2018), el presente estudio pretende identificar el perfil de un guardia de seguridad, que, a la luz de las partes interesadas de su propio cargo, cumpla con la especificación del trabajo correspondiente. Para evaluar dicha especificación, se despliega una investigación de naturaleza cualitativa basada en entrevistas hacia diversos representantes de las partes interesadas del trabajo; las cuales son analizadas mediante el uso de una herramienta informática de análisis de contenido. El manuscrito inicia con el análisis teórico en la temática que rodea la especificación del trabajo, seguido de un breve recuento de contribuciones orientadas al establecimiento de requisitos laborales para el personal del sector en mención. Posteriormente se describe en detalle la metodología, se reportan los resultados relevantes, se discute y concluye en función a las interpretaciones y reinterpretaciones respectivas.

2. Metodología

2.1 Fundamento teórico

Se debe precisar que la acción de planificar recursos humanos, entre otros procesos, implica identificar las necesidades de personal, pronosticar el personal disponible y determinar qué vinculaciones o reemplazos se requieren para mantener un personal de la cantidad y calidad deseadas, con el objetivo de lograr las metas organizacionales (Lunenborg, 2012). Dentro de dicho proceso es fundamental el desarrollo del análisis de los cargos o trabajos que componen la organización, lo cual, usualmente está compuesto por dos componentes principales: Descripción y especificación de los trabajos. Mientras que la descripción del trabajo se refiere a la declaración escrita que puntualiza deberes y responsabilidades que se esperan de los ocupantes de los cargos formalmente creados, la especificación del trabajo contempla el detalle de las cualificaciones y características que una persona necesita para cumplir con los deberes y responsabilidades establecidos en la creación del cargo (Voskuijl, 2017). Como se ha mencionado previamente, el presente trabajo se enfoca en este último componente.

En ese orden de ideas, el hecho de especificar un trabajo implica explicar el perfil de los atributos del trabajador necesarios para realizar adecuadamente una labor. La especificación del trabajo, por tanto, debería ser más entendida como la 'especificación del individuo' que ocupa un puesto de trabajo puntual (Ellington, et al., 2014). En la literatura organizacional, la especificación del trabajo generalmente se refiere a una lista de conocimientos, habilidades, capacidades y otras características personales (KSAOs, por sus siglas en inglés) requeridas por el trabajo, tales como la comprensión verbal, la memorización o la integridad. De estos tipos de atributos incluidos en la especificación del trabajo, características como capacidades y otros rasgos (por ejemplo, la personalidad) se utilizan principalmente con fines de selección de personal, mientras que características como conocimiento y habilida-

des (más maleables), son, además, útiles para identificar necesidades de entrenamiento y capacitación (Ressia, 2016).

Se ha generalizado la idea de que una correcta especificación de trabajo es el resultado de uno de varios métodos de análisis de trabajo diseñados específicamente para producir estimaciones de KSAOs (Caughron & Mumford, 2012). Ahora, muchas de las características capturadas en las especificaciones del trabajo a menudo se denominan 'competencias' y se enfatizan en los métodos de análisis del trabajo, como el modelado de competencias. En tal sentido, a nivel de la GRH, dichas especificaciones tienden a definirse de manera más amplia para incluir atributos tales como los requerimientos educativos y/u otro tipo de calificaciones mínimas de los individuos. No obstante, la especificación del trabajo tiende a ser, en la práctica, mucho menos que ideal y, a menudo, no es más que un par de párrafos vagos con rasgos de personalidad, escritos por un responsable de recursos humanos y orientado, casi exclusivamente a la fase de reclutamiento (Ellington et al., 2014). Es por ello que, en un sentido amplio, y en aras de evaluar el perfil de un individuo y su nivel de compatibilidad con un puesto de trabajo, la especificación de dicho puesto puede definirse a partir de cuatro elementos generales: conocimientos, habilidades, aptitudes y personalidad de los individuos.

Teniendo en cuenta el planteamiento de Goleman (2021), los conocimientos (esfera cognitiva) son la familiaridad, la conciencia o la comprensión de alguien o de algo, como pueden ser los hechos, las formas de hacer las cosas o los objetos. Las habilidades (esfera psicomotriz) son aquellas capacidades de un individuo relacionadas con la realización de actividades de forma correcta y con facilidad. Finalmente, las aptitudes (esfera emocional) son condiciones de predisposición para cierto tipo de actividades; por lo que se convierten en formas de comportamiento recurrentes frente a determinadas circunstancias o experiencias. En el marco de la definición de perfiles, una aptitud es un concepto que determina la posibilidad que tiene todo individuo de crear y fomentar sus cualidades.

Por otra parte, se aborda la personalidad, la cual consiste en el patrón de comportamiento de un individuo (i.e., aquello que define la forma en la que un individuo tiende a pensar, sentir y actuar de manera constante). Los rasgos de personalidad son característicos de patrones emocionales y de comportamientos duraderos más que de sucesos puntuales (Zell & Lesick,

2022). En los últimos años, la literatura relevante se ha inclinado al paradigma denominado ‘Los grandes 5 rasgos’ (Big Five; De Young, et al., 2007), en donde los individuos son susceptibles de ser clasificados de acuerdo con las características de cinco categorías diferentes de personalidad. Ver tabla 1.

Tabla 1. Los 5 grandes rasgos de personalidad, con referencia de DeYoung et al. (2007).

Tipos de rasgo de personalidad	
Extraversión	Las personas extrovertidas tienen características muy bien definidas, como la locuacidad, la asertividad y una gran cantidad de expresividad emocional. Siendo un rasgo vinculado a aquellos que se ‘energizan en compañía de otros’, las personas extrovertidas son ampliamente reconocibles a través de su interacción social.
Amabilidad	Las personas que exhiben una gran amabilidad mostrarán signos de confianza, altruismo, amabilidad y afecto. Las personas muy agradables tienden a tener comportamientos altamente prosociales, lo que significa que están más inclinados a ayudar a otras personas.
Apertura	La apertura es una característica que incluye la imaginación y la perspicacia. El mundo, otras personas y el afán por aprender y experimentar cosas nuevas son particularmente altos para este rasgo de personalidad. Este rasgo está asociado con tener una amplia gama de intereses y a ser más aventureros a la hora de tomar decisiones.
Escrupulosidad	La escrupulosidad es un rasgo que incluye altos niveles de consideración, buen control de los impulsos y comportamientos dirigidos a objetivos. Este enfoque organizado y estructurado se encuentra a menudo en personas que trabajan en ciencia e incluso en finanzas minoristas de alto nivel, donde se requiere orientación detallada y organización como un conjunto de habilidades.
Neuroticismo	El neuroticismo se caracteriza por tristeza, mal humor e inestabilidad emocional. A menudo confundido con un comportamiento antisocial o, peor aún, con un problema psicológico mayor, el neuroticismo es una respuesta física y emocional al estrés y las amenazas percibidas en la vida diaria de alguien.

Ahora bien, continuando con el encadenamiento teórico, es necesario resaltar la relevancia del rol que los trabajos mismos ejercen hacia y desde otro tipo de involucrados en el proceso empresarial respectivo (i.e., sus grupos de interés). Por ello, de manera análoga al nivel organizacional (a partir de los aportes de Freeman, 1984), el presente estudio define a una parte interesada (grupo de interés o stakeholder) de un puesto de trabajo como aquel que afecte y/o sea afectado por la acción del individuo que ocupa el puesto de trabajo en el ejercicio del mismo. En ese orden de ideas, uno de los elementos a destacar en términos de la definición de los roles que cualquier puesto de trabajo cumple en un

proceso empresarial, tiene que ver con la percepción de sus propios grupos de interés. Bajo esta lógica, tanto clientes (internos o externos), como proveedores (internos o externos), superiores, subalternos y organismos de control vinculados a un puesto de trabajo, podrían ser considerados, entre muchos otros, como grupos de interés del trabajo respectivo. El hecho es que, a pesar de que la literatura organizacional, al buen saber y entender de los autores del presente trabajo, no le ha dado aún este tratamiento semántico, si se ha reivindicado el hecho de generar dinámicas de consulta a los diferentes individuos relacionados-beneficiados-afectados por los puestos de trabajo en aras de desplegar un adecuado análisis

(descripción y especificación) de los mismos (ver Lunenburg, 2012).

Específicamente para el caso del S-V&SP, desde las áreas de estudio relacionadas con la GRH y el análisis del comportamiento organizacional, numerosas contribuciones han reconocido la criticidad de ciertos requisitos y aspectos que debería cumplir, en términos genéricos, el personal de las compañías de dicho sector para responder adecuadamente a sus roles y responsabilidades (Contreras-Pacheco, et al., 2022). Asimismo, algunos estudios muy puntuales se han dedicado a entender la realidad de estos trabajadores en función de los elementos que componen el perfil de dicho cargo. Por lo general, dichos estudios siempre tienen la mira puesta en identificar cuáles son las capacidades únicas que les permitan a los individuos, superar eventos en compás con las tendencias de la actualidad.

Este tipo de estudios reivindica la idea de que los roles efectuados por un guardia de seguridad, más que parte de un oficio, deberían ser explícitamente considerados como parte de una profesión per se (Fagel et al., 2020). Esencialmente, un guardia de seguridad es aquel individuo al que se acude para auxiliar en un momento de crisis, emergencia médica, o puede estar controlando a las personas que ingresan a un edificio o área. Su principal diferencia “con los agentes del orden es que estos protegen a las personas, propiedades y lugares dentro de su jurisdicción, además de hacer cumplir las leyes” (p. 34). Se aboga, por tanto, por una serie de cambios en el S-V&SP de cara a la participación de individuos/guardias más comprometidos y capacitados para la labor de defensa. Para esto, se sugiere la promoción de dos iniciativas puntuales: una regulación en términos de la exposición de estos individuos a la violencia y agresión relacionada con la labor (Herrmann & Glaser, 2021), junto con una remuneración adecuada de su trabajo (Dvojmoč, 2016). Esto con el propósito de reducir sustancialmente los trastornos psicosomáticos potenciales, y de demandar un correcto desempeño de sus tareas y funciones.

En tal sentido, en la última década se destacan investigaciones desarrolladas desde diferentes

ángulos teóricos y en diversos contextos. En un estudio llevado a cabo en el Reino Unido, por ejemplo, se resaltó la necesidad presente y futura de los trabajadores del S-V&SP en el manejo de sistemas de computación y control de seguridad (Saikayasi, et al., 2013). En Suráfrica, por otra parte, se desplegó un completo marco de trabajo que definió nueve competencias ideales que debía poseer un guardia de seguridad de alto desempeño. Dicho ‘modelo’ incluyó las siguientes competencias de índole comportamental: aspecto e higiene personal, nivel de atención, integridad, lenguaje, trabajo en equipo, conocimiento especializado en el puesto de trabajo, motivación personal, conciencia y relaciones interpersonales (Lubbe & Barnard, 2013). En Japón, y en general en los países del extremo oriente, numerosos estudios han resaltado el potencial que el uso de técnicas de defensa personal (tales como las artes marciales), tienen para incrementar el rendimiento a los individuos que ejercen labores de vigilancia y seguridad (Jeang, 2014).

Con posterioridad a los atentados terroristas del 11 de septiembre del 2001, la necesidad asociada al resguardo y la seguridad se hizo más evidente. En consecuencia, el S-V&SP en los Estados Unidos sufrió transformaciones de fondo, de tal manera que se volvió más estricto en términos de reglamentación y normatividad. El trabajo de guardia de seguridad exigió mayor rigurosidad en términos de protocolos y cumplimiento de normas; de allí que se haya estandarizado, casi de manera generalizada, la necesidad de certificación y licenciamiento del puesto de trabajo (Nalla & Crichlow, 2017). En un estudio desarrollado en Colombia, se puso de relieve la conveniencia que para las empresas del S-V&SP representa un guardia de seguridad con personalidad escrupulosa (i.e., individuo cuidadoso y con rigor en el cumplimiento del deber). En términos de resultados, se encuentra que dicha característica en combinación con la agilidad mental y la memoria visual, propician una mayor compatibilidad de los futuros o presentes ocupantes del puesto de trabajo con dicho trabajo.

Se puede reseñar, también, que otras investigaciones han apuntado a identificar y analizar

atributos muy particulares, pero considerablemente relevantes para el correcto desempeño del trabajo de los guardias de seguridad en contextos variados.

Algunas de las contribuciones más destacadas, en forma de dichos atributos son: La facultad de lidiar con dilemas éticos a través de juzgamientos centrados, ponderados y racionales (Dadelo, 2013); la capacidad de relacionamiento del individuo con los miembros de las comunidades en donde trabaja (Nalla & Wakefield, 2014); la estabilidad mental necesaria para lidiar con situaciones asociadas a su labor, muchas de ellas estresantes, y con diversos agravantes, como por ejemplo, el porte de armas de fuego (Piñeros & Marín, 2021); y la capacidad de adaptación a diferentes horarios (incluyendo el cubrimiento continuo de turnos nocturnos), logrando un equilibrio entre salud mental y salud física (Lesmez-Peralta, et al., 2022).

2.2 Método

El presente trabajo consideró un diseño de investigación cualitativa, basado en un análisis de contenido de aproximación directa alimentado por un trabajo de campo a través de entrevistas semi-estructuradas. Apelando a las referencias desarrolladas por Mayring (2019), este tipo de estudios permite, a través de la observación de narrativas, construir sobre los principios sistemáticos basados en reglas de un análisis direccionado (con categorías basadas en la teoría) y deductivo (en donde los datos en su conjunto permiten la obtención de resultados empíricos). Además, el estudio permite desarrollar y corroborar procedimientos cualitativos que no excluyan los análisis cuantitativos, como las frecuencias de las categorías, para una variedad de tareas de análisis cualitativo de narrativas. Dichos procedimientos están particularmente justificados para grandes cantidades de datos, en aras de poder ir más allá de una estrategia de investigación exploratoria puramente caso por caso.

Siguiendo las recomendaciones de Dvojmoč (2016), quien encontró inconvenientes en la consulta a los propios ocupantes del cargo en

estudio, las entrevistas se llevaron a cabo sobre 22 representantes de las partes interesadas del trabajo de guardias de seguridad con presencia en la zona nor-oriental de Colombia. Para definir la muestra se abordaron individuos que, a título personal o en representación de alguna entidad, tuviesen relación directa con el trabajo de guardia de seguridad (i.e., cumpliendo el concepto de parte interesada del cargo en cuestión). Se tuvieron en cuenta, por tanto, criterios de selección cuya facilidad de información permitían una recolección de datos oportunos al proyecto en curso de la siguiente manera: Primeramente, se acudió a empresas o academias de formación ubicadas geográficamente en el departamento de Santander (con énfasis en la ciudad de Bucaramanga y su Área Metropolitana), empresas del S-V&SP y academias de formación avaladas por el ente regulador del sector en el contexto colombiano (la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, en adelante la SuperVigilancia). Allí se abordó personal activo en niveles de línea media, staff de apoyo y/o ápice estratégico, tales como directores de operaciones, supervisores y personal de recursos humanos, pertenecientes a las diferentes entidades seleccionadas. También se consultaron administradores de propiedad horizontal y residentes de comunidades habitacionales (edificios y conjuntos cerrados). Finalmente, también se abordaron algunos administradores de conglomerados comerciales (centros comerciales y empresariales), así como propietarios y tomadores de locales y oficinas. Todos ellos son considerados clientes externos o usuarios del servicio.

Las entrevistas fueron anónimas. Para su realización se contó con el aval del Comité de Ética en Investigación Científica de la Universidad a la que pertenecen los autores. Cada uno de los 22 sujetos entrevistados dio su consentimiento informado al proceso de consulta. Debido a diversos aspectos de accesibilidad y disposición, 17 entrevistas se llevaron a cabo de manera presencial y 5 de manera remota. Cada entrevista se desarrolló en un periodo de tiempo de entre 30 y 45 minutos. El perfil de los 22 sujetos entrevistados se puede observar en la tabla 2.

Tabla 2. Perfil de los entrevistados.

Perfil	En representación de	Parte interesada
1 Gerente general	Empresa del S-V&SP # 1	Cargo superior
2 Gerente de recursos humanos	Empresa del S-V&SP # 1	Cargo superior
3 Profesional de recursos humanos	Empresa del S-V&SP # 2	Proveedor interno
4 Psicóloga	Empresa del S-V&SP # 2	Proveedor interno
5 Jefe de Tecnología	Empresa del S-V&SP # 4	Proveedor interno
6 Sub-gerente de operaciones	Empresa del S-V&SP # 1	Superior interno
7 Jefe de operaciones	Empresa del S-V&SP # 3	Superior interno
8 Supervisor de operaciones	Empresa del S-V&SP # 3	Superior interno
9 Supervisor de rondas	Empresa del S-V&SP # 3	Superior interno
10 Propietario academia - capacitador	Academia de formación del S-V&SP	Proveedor externo
11 Entrenador en defensa personal	Academia de formación del S-V&SP	Proveedor externo
12 Administradora (de tres) edificios	Propietarios e inquilinos	Superior externo
13 Administrador edificio	Propietarios e inquilinos	Superior externo
14 Administrador conjunto cerrado	Propietarios e inquilinos	Superior externo
15 Administradora de centro comercial	Propietarios y tomadores de locales	Superior externo
16 Jefe Planta Física de campus universitario	Miembros de comunidad universitaria	Superior externo
17 Residente edificio (propietario)	Título personal	Cliente externo
18 Residente edificio (propietario)	Título personal	Cliente externo
19 Residente edificio (inquilino)	Título personal	Cliente externo
20 Residente conjunto cerrado (propietario)	Título personal	Cliente externo
21 Propietario de local en centro comercial	Título personal	Cliente externo
22 Inquilino de oficina en centro empresarial	Título personal	Cliente externo

En referencia al método de recolección de datos, el proceso contó con el desarrollo deliberado de un conjunto de 4 preguntas abiertas con el propósito de obtener una comprensión mayor de las partes interesadas sobre los requerimientos de competencias laborales de un guardia de seguridad. De esta manera, el instrumento de recolección de datos permitió a los investigadores reunir información sobre el tópico de estudio, manteniendo así la uniformidad y propósito de la investigación.

Para efectos del diseño del instrumento estándar, se planteó una clasificación inicial de las preguntas mediante cuatro categorías metodológicas. En primera instancia, con el fin de entender realidades y generar un entorno de confianza, se formularon preguntas demográficas para conocer aspectos generales del individuo entrevistado, como, por ejemplo, el tiempo que llevan vinculados con el sector o su situación laboral actual. Seguidamente, se incluyeron preguntas sobre conocimientos y saberes, a fin de recoger

la información referente al tema de estudio desde su relación, influencia, afectación y posición. También se incluyeron cuestionamientos sobre experiencias y conductas sucedidas en el pasado (i.e., incidentes críticos) para conocer, desde la práctica del entrevistado, qué hace o ha hecho dentro del supuesto ámbito del tema abordado. Finalmente, se hicieron preguntas sobre opiniones o intenciones, con el propósito de conocer el 'por qué' o 'para qué' de determinadas situaciones desde el punto de vista de la persona entrevistada.

Una vez transcritas las entrevistas y aisladas dichas categorías, se procede con una secuencia que unifica el tema abordado, agrupándolo por temas y subtemas que representan aspectos objetivos de los constructos teóricos y la realidad laboral del guardia de seguridad de manera subjetiva. Esta clasificación se desarrolló de manera sistemática, a través del uso de la herramienta de análisis de datos cualitativos NVivo. En dicha etapa de estudio, a partir de codificaciones y agru-

pamientos manuales por similitudes, se dio paso a un proceso de interpretación de narrativas, lo cual permitió conocer las características que en mayor medida respondían a los requerimientos y especificaciones integrales del puesto de trabajo de un guardia de seguridad.

3. Resultados y discusión

Los resultados obtenidos son fruto del análisis de contenido desarrollado a partir de las diferentes categorizaciones en los componentes relevantes

de un análisis de cargos. Es así como la intención de dicho análisis consiste en entender, de acuerdo con la percepción de todos y cada uno de los tipos de partes interesadas consultados, cuáles son los tipos de personalidad, conocimientos, habilidades y aptitudes mayormente requeridos para efectos de especificar el trabajo de guardia de seguridad. Para ello, en lugar de considerar a los 22 entrevistados de manera autónoma, se consideran 6 tipos de partes interesadas y se procede con la clasificación sistemática de la data recolectada en función de dicho criterio de agrupamiento. Ver tabla 3.

Tabla 3. Agrupamiento de entrevistados.

Código	Tipo de parte interesada	#
PI1	Empleador	2
PI2	Proveedor interno	3
PI3	Superior interno	4
PI4	Proveedor externo	2
PI5	Superior externo	5
PI6	Cliente externo	6
Totales		22

En primera instancia, se presenta una visión general de los datos recolectados y procesados. De más de 13 horas de entrevistas, se obtuvo un total de 627 expresiones relevantes, las cuales fueron distribuidas manualmente entre cuatro grandes categorías: Conocimientos, Habilidades, Aptitudes y Rasgos de Personalidad. Es visible la superioridad representativa de la categoría Habilidades dentro del conjunto total de expresiones recolectadas y, como contracara, el número

reducido de expresiones relacionadas con los Rasgos de Personalidad. En el análisis puntual de cada una de ellas, se aplica un criterio de tipo Pareto en aras de identificar las sub-categorías 'pocas vitales' y no tener que concentrarse en las 'muchas triviales'. Las definiciones de dichos conceptos señaladas en la sección precedente fueron los criterios fundamentales para guiar el resultado de dicha distribución. Ver figura 1.

Figura 1. Distribución de expresiones en categorías.



Ahora, en aras de aterrizar los resultados, primero se determinan los conocimientos más significativos que un guardia de seguridad debería poseer. Tal como se presenta en la tabla 4, los conocimientos relacionados con la Normatividad propia del S-V&SP emitida por la SuperVigilancia parecerían vitales para el ejercicio del trabajo de guardia de seguridad. Y aquí vale la pena comentar, como es visible, la forma en que las partes interesadas externas (PI1, PI2 y PI3) hacen énfasis en dicha sub-cate-

goría. Seguidamente, se despliega una serie de elementos cognitivos básicos y avanzados, que en su conjunto da lugar al cuerpo de conocimiento general, que actúa como requisito del ocupante del trabajo. El tema normativo, junto con conocimientos básicos en lectura, escritura, tecnología específica del sector, aspectos legales, matemáticas, primeros auxilios, y seguridad y salud en el trabajo, aglutinan el 88,4% de las expresiones relevantes.

Tabla 4. Análisis de contenido - Conocimientos del guardia de seguridad.

Conocimiento (Con.)	PI1	PI2	PI3	PI4	PI5	PI6	Expresiones por Con.	Porcentaje por Con.
Normatividad SuperVigilancia	9	5	13	6	1	1	35	25,36%
Lectura y Escritura	2	3	1	5	3	4	18	13,04%
Tecnología en vigilancia y seguridad	1	5	5	1	2	4	18	13,04%
Aspectos legales	3	4	6	2	0	1	16	11,59%
Matemáticas básicas	2	1	0	0	5	6	14	10,14%
Primeros auxilios	0	1	3	0	2	5	11	7,97%
Seguridad y salud en el trabajo	1	2	2	0	3	2	10	7,25%
Otros conocimientos	0	3	2	1	2	8	16	11,59%
Expresiones por PI	18	24	32	15	18	31	138	100,00%
Porcentaje por PI	13,04%	17,39%	23,19%	10,87%	13,04%	22,46%	100,00%	

A continuación, se presentan los resultados obtenidos con relación a las habilidades necesarias para ejercer el trabajo de guardia de seguridad. Recordando que ésta fue la categoría más voluminosa, la tabla 5 permite ver la distribución de expresiones relevantes por habilidad y por parte interesada. Allí se reporta la relevancia de sub-categorías relacionadas con la memoria visual y la agilidad psicomotriz del individuo. También se resaltan elementos aparentemente básicos para el trabajo de guardia de seguridad, pero que deben ser explícitamente formulados para la especificación

del mismo. Dichas habilidades están agrupadas en sub-categorías como el uso del lenguaje, la capacidad de reacción y la capacidad de trabajar en horarios extremos, así como el uso de armas. Dicho conjunto de habilidades representa el 86,06% del total de expresiones relacionadas, las cuales estuvieron regularmente distribuidas entre las partes interesadas.

Tabla 5. Análisis de contenido - Habilidades del guardia de seguridad.

Habilidad (Hab.)	PI1	PI2	PI3	PI4	PI5	PI6	Expresiones por Hab.	Porcentaje por Hab.
Memoria visual	6	9	12	2	10	9	48	19,12%
Agilidad mental	8	1	5	7	5	8	34	13,55%
Agilidad motriz	2	6	5	7	7	6	33	13,15%
Uso del lenguaje	3	3	5	6	5	7	29	11,55%
Capacidad de reacción	2	4	7	6	4	4	27	10,76%
Horarios extremos	3	2	3	4	6	7	25	9,96%
Uso de armas	2	2	6	4	4	2	20	7,97%
Uso de tecnología	1	3	2	3	3	4	16	6,37%
Fuerza física	0	1	2	1	0	3	7	2,79%
Otras habilidades	1	2	1	2	4	2	12	4,78%
Expresiones por PI	28	33	48	42	48	52	251	100,00%
Porcentaje por PI	11,16%	13,15%	19,12%	16,73%	19,12%	20,72%	100,00%	

A nivel de la categoría que compendia las aptitudes necesarias para ejercer funciones de vigilancia y seguridad privada por parte de un individuo, la tabla 6 resalta fundamentalmente, cinco sub-categorías básicas. Como primera medida, se obtiene la autorregulación y la integridad, que entre ambas aptitudes acumulan un poco menos del 44% del total de expresiones obtenidas. Luego, se relacionan la empatía, el razonamiento lógico y la comunicación asertiva, que junto con las dos

primeras agrupa el 76,77% de las expresiones totales asociadas con aptitudes. Aquí vale la pena comentar que los entrevistados generaron una cantidad considerable de expresiones indicativas de diversas habilidades, pero que no creaban una concentración representativa para ser manejada de manera independiente. De esta forma, aptitudes tales como la auto-motivación, la creatividad, la ambición o el liderazgo, entre otras, fueron ubicadas en la sub-categoría 'Otras aptitudes'.

Tabla 6. Análisis de contenido - Aptitudes del guardia de seguridad.

Aptitud (Apt.)	PI1	PI2	PI3	PI4	PI5	PI6	Expresiones por Apt.	Porcentaje por Apt.
Autorregulación	4	6	11	3	7	8	39	25,16%
Integridad	2	4	5	5	5	8	29	18,71%
Empatía	1	0	2	3	5	7	18	11,61%
Razonamiento lógico	0	1	3	2	5	6	17	10,97%
Comunicación efectiva	2	1	4	5	2	2	16	10,32%
Trabajo en equipo	2	3	2	1	0	1	9	5,81%
Resolución de conflictos	0	2	0	1	3	0	6	3,87%
Otras aptitudes	2	4	2	6	3	4	21	13,55%
Expresiones por PI	13	21	29	26	30	36	155	100,00%
Porcentaje por PI	8,39%	13,55%	18,71%	16,77%	19,35%	23,23%	100,00%	

Finalmente, se analiza la categoría relacionada con el rasgo de personalidad predominante en las expresiones emitidas por los entrevistados. Luego de identificar la totalidad de expresiones relacionadas con la personalidad deseable para un guardia de seguridad (que contabilizan 192), cada expresión fue asociada a una característica propia de un rasgo de personalidad particular. Como se observa en la tabla 7, el rasgo con la mayor cantidad de expresiones asociadas corres-

ponde abrumadoramente a la Escrupulosidad (con más del 64% de las expresiones totales), y, muy lejos, en segundo lugar, la Amabilidad (con algo menos del 21% de las expresiones totales). Es de resaltar el resultado de la Extraversión con un 3,65% del total, y del previsible 0% del Neuroticismo. El comportamiento de dichos rasgos fue muy regular en términos de su distribución entre las partes interesadas.

Tabla 7. Análisis de contenido – Rasgos de personalidad del guardia de seguridad.

Rasgo de Personalidad (RP)	PI1	PI2	PI3	PI4	PI5	PI6	Expresiones por RP	Porcentaje por RP
Extraversión	3	0	0	0	1	3	7	8,43%
Amabilidad	3	4	2	3	2	5	19	22,89%
Apertura	2	1	1	5	3	2	14	16,87%
Escrupulosidad	8	9	4	6	6	10	43	51,81%
Neuroticismo	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Expresiones por PI	16	14	7	14	12	20	83	100,00%
Porcentaje por PI	19,28%	16,87%	8,43%	16,87%	14,46%	24,10%	100,00%	

La compilación de categorías y sub-categorías es plasmada con claridad en la figura 2. Allí, mediante la sistematización de ideas emitidas por las partes interesadas del trabajo de guardia

de seguridad se puede observar, en términos generales, el perfil requerido de un individuo que aspire a (u ocupe) dicho puesto de trabajo.

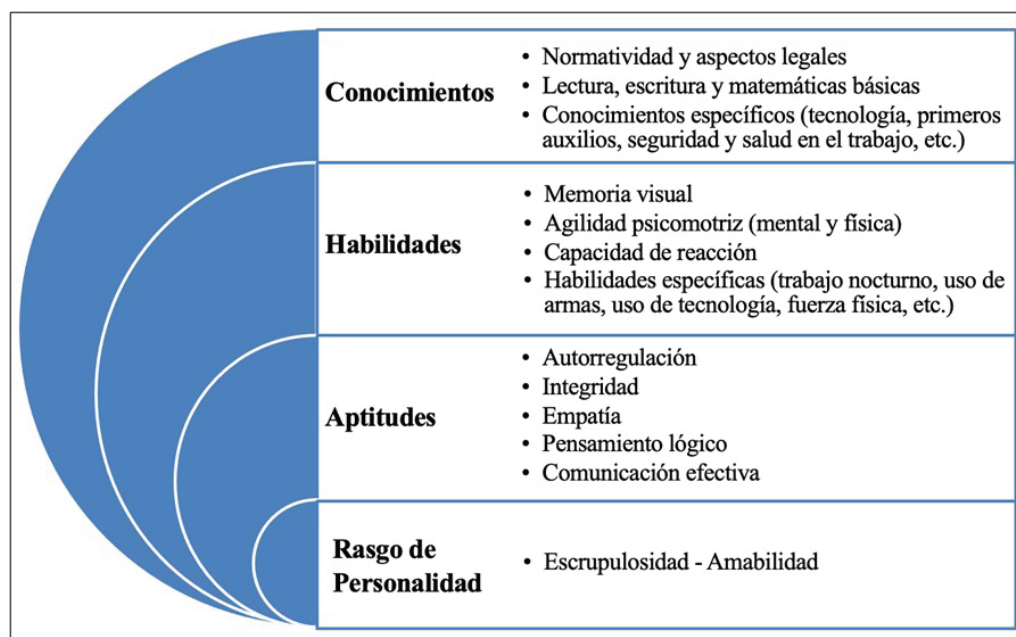


Figura 2. Representación gráfica de la especificación del trabajo de guardia de seguridad.

A manera de discusión, es necesario mencionar que, desde la perspectiva del conocimiento requerido, la especificación del trabajo de guardia de seguridad tiene una prioridad evidente en el componente normativo. Allí, en línea con lo planteado por estudios como el de Nalla y Crichlow (2017), es necesaria la actualización permanente de aspectos reglamentarios fundamentalmente ligados al sector y a la responsabilidad asumida por dicho cargo. Las partes interesadas de naturaleza interna así lo demuestran y, por tanto, dicho componente cognitivo parecería ser un atributo sine-qua-non para un ocupante de dicho trabajo. No obstante, las entrevistas desarrolladas resaltan también la responsabilidad que tienen las empresas del S-V&SP (a partir de entrenamientos y reentrenamientos permanentes) en el logro del nivel adecuado de dichos conocimientos tanto en aspirantes como en ocupantes a los cargos.

Al analizar las habilidades requeridas para el cargo, y a la luz de lo planteado por sus partes interesadas, es de resaltar que, en su mayoría, se obtuvieron respuestas muy homogéneas entre ellas. Incluso, en este aspecto hubo una coincidencia con lo planteado por la misma literatura existente sobre este mismo tema. Aquí se destacó la indicación de habilidades como memoria visual y agilidad mental como condiciones fundamentales para la labor de vigilancia y seguridad (en línea con lo reportado por Contreras-Pacheco, et al., 2022). Asimismo, fueron importantes la agilidad motriz, la capacidad de reacción, y algunas destrezas específicas del cargo, relacionadas principalmente con el uso de armas, tecnología y capacidad de trabajar en horarios nocturnos (respaldadas por estudios como los de Herrmann & Glaser, 2021; Lesmez-Peralta, et al., 2022; y Saikayasit, et al., 2013). En este punto es necesario aclarar que las especificidades de los diferentes roles que puede asumir el cargo de guardia de seguridad son múltiples y de la misma forma, las habilidades específicas demandadas para dicho rol. Es claro, por ejemplo, que hay una diferencia fundamental en componentes comunes para

desempeñar una tarea de control de acceso a instalaciones, vigilancia física, servicio de escolta y/o monitoreo a través de circuitos cerrados de televisión. En consecuencia, más allá de la generalidad aquí expuesta, es una responsabilidad de cada empresa, el asegurarse (vía selección o entrenamiento) que el ocupante del cargo particular cuente con las habilidades necesarias para su correcto ejercicio.

Sobre las aptitudes de un guardia de seguridad (que se inducen de la participación de las partes interesadas seleccionadas), se debe mencionar que ellas suelen reflejar en el desarrollo de múltiples actividades laborales y que, a nivel de empresa, determinan las políticas de retención y promoción de individuos (Goleman, 2021). En ese orden de ideas, se reconoce que las aptitudes emanan de la compensación cognitiva y emocional del ser humano, lo cual tiende a ser un proceso que permite entender su verdadero potencial presente y futuro, más allá de lo que éste sabe (i.e., conocimientos) y/o sabe hacer (i.e., habilidades). A nivel del presente estudio, en coherencia con Lubbe & Barnard (2013) y Dadelo (2013), las aptitudes que más marcaron diferencia frente a las otras fueron: la autorregulación, la integridad, la empatía, el pensamiento lógico y la comunicación efectiva. Algo que se percibió interesante de las respuestas obtenidas en este aspecto tiene que ver con la tendencia a describir 'buenas personas' más que 'buenos trabajadores'. Y es que, en eso consiste el núcleo del paradigma asociado a la inteligencia emocional. Con las respuestas obtenidas, es fácilmente demostrable el vínculo directo de las aptitudes señaladas con comportamientos específicos positivos propios de un guardia de seguridad, tales como el manejo de estrés, la atención amable y la cordialidad. Lo anterior reivindica los planteamientos de autores como Nalla y Wakefield (2014), quienes afirman que, en términos generales, no se puede desconocer que el día a día de un guardia de seguridad implica un trato constante con los seres humanos y, por tanto, éste debe ser prudente, respetuoso y amable.

Por último, en cuanto al rasgo de personalidad demandado para el adecuado ejercicio del trabajo de un guardia de seguridad, no hay mucha discusión que cuestione la preponderancia de la escrupulosidad como atributo integral. Y es que la escrupulosidad se considera uno de los factores más potentes cuando de comprender el comportamiento laboral de todo tipo de empleados se trata. De hecho, la escrupulosidad viene siendo uno de los predictores más confiables de resultados laborales deseados, incluida la ética, el empoderamiento y hasta la productividad laboral. Aquellos trabajadores clasificados 'Alto' en la escala de escrupulosidad tienden a ser más productivos, justos, honestos, confiables y orientados al alto desempeño que sus propios colegas. De acuerdo con estudios como el de Contreras-Pacheco et al., 2022, lograr la adherencia de un guardia de seguridad a comportamientos relacionados con la escrupulosidad, constituye un conjunto deseable de características para el desempeño integral de su trabajo.

Entendiendo que en el marco del diseño/análisis de puestos de trabajo hay una diferencia clara entre la especificación y la descripción de estos (Lunenburg, 2012), no se podrá desconocer que lo propuesto en el presente estudio (que consiste en la especificación de un trabajo particular) tiene una relación de interdependencia total con el componente descriptivo. Es un axioma afirmar que los perfiles de los individuos que ocupan un puesto de trabajo deben guardar una coherencia directa con los roles y responsabilidades asignadas al ejercicio de dicho puesto de trabajo. Por lo tanto, gran parte de la contribución del presente estudio particular también se refiere al enriquecimiento de las descripciones de cargo (también llamadas manuales de funciones) de las empresas del S-V&SP, ya que al tener definida una especificación genérica, unificada y académicamente válida, se cuenta con un insumo importante para la construcción y mejoramiento de las descripciones, y lo que se desprende a partir de allí en términos de los procesos y prácticas de GRH. Eso sí, cada

empresa particular aplicará sus criterios y aterrizará la definición de perfiles, roles y responsabilidades al micro-contexto y la situación particular.

Así las cosas, todo apuntaría a ratificar las conclusiones de Fagel et al. (2020): El S-V&SP es un sector que puede (y debe) profesionalizarse. El presente estudio plantea que una forma de hacerlo es a través de la consolidación de pautas adecuadamente soportadas en contextos particulares para alimentar los procesos transversales de la GRH que se desprenden de la especificación de los trabajos. El contexto Latinoamericano (entendiendo a Colombia como un caso permitido, susceptible de transferibilidad a los demás países de la región), y en esa línea, ejercicios como la especificación del trabajo que aquí se presenta, aporta al propósito de dicha profesionalización. De hecho, es curioso como los resultados de investigaciones previas, llevadas a cabo en otros contextos geográficos, no coinciden del todo con lo obtenido en este estudio. Por ejemplo, pese a la existencia de similitudes evidentes, el modelo de competencias para guardias de seguridad, llevado a cabo en Suráfrica (Lubbe & Barnard, 2013) incluye temas relacionados con el aspecto personal, la auto-motivación y el trabajo en equipo; elementos que fueron secundarios dentro de la data recolectada en el ejercicio investigativo aquí desarrollado. Asimismo, en los resultados aquí obtenidos se resalta la ausencia de aspectos relacionados con la defensa personal, que en el contexto asiático parecerían ser fundamentales para la definición del perfil de un trabajador de línea del S-V&SP (ver Jeang, 2014). De cualquier forma, el análisis de dichos parámetros (que parecerían ajenos a la realidad cercana) es absolutamente necesario para monitorear la evolución de los objetos de estudio que rodean el diseño de los cargos del sector. A partir de análisis comparativos más profundos, se pueden evidenciar tendencias, y alimentar análisis estratégicos a nivel de los trabajos, los procesos, las compañías y el sector en sí.

4. Conclusiones

El propósito del presente estudio fue definir la especificación del trabajo de un guardia de seguridad a la luz de las reflexiones de sus partes interesadas. El estudio partió por definir el concepto de 'parte interesada de un puesto de trabajo'. Lo hizo mediante la analogía con el concepto genérico de 'stakeholder de una empresa' (ver Freeman, 1984). Es así como un stakeholder (i.e., parte interesada) de un cargo o puesto de trabajo es definido en el presente trabajo, como aquel individuo, cargo o entidad que afecta y/o es afectada por la acción del individuo que ocupa el puesto de trabajo en el ejercicio de este. En tal sentido, el estudio identificó un compendio específico de conocimientos, habilidades y aptitudes, junto con la identificación del rasgo de personalidad característico propios del individuo que ocupa (o que debería ocupar) dicho puesto de trabajo.

El estudio concluye, por tanto, que entender de manera específica un cargo o puesto de trabajo como el de guardia de seguridad, generalmente subvalorado, pero que es en realidad, tan crucial para el desarrollo de una sociedad, implica trascender la mera descripción de una serie de buenas prácticas laborales asociadas. Especificar un trabajo de este tipo significa analizar exhaustivamente el 'deber ser' de un perfil particular en términos de una serie de conocimientos, habilidades y aptitudes que, al mismo tiempo se relacionen con unos rasgos personales característicos. De acuerdo con lo desarrollado en el presente estudio exploratorio, las diferentes partes interesadas del puesto de trabajo de guardia de seguridad han referenciado que las capacidades de un individuo que ocupe dicho cargo guardan relación estrecha con el hecho de brindar un servicio de seguridad percibido como realmente confiable. El estudio reconoce, por tanto, un abanico de atributos útiles para proyectar las decisiones y prácticas de la GRH en las empresas del S-V&SP que, de partida sugieren a la escrupulosidad como el rasgo

de personalidad característico más apropiado para construir la especificación respectiva. Los resultados también reconocen, que ciertos conocimientos, habilidades y, sobre todo, ciertas aptitudes puntuales constituyen la base del desempeño de este tipo de trabajos y, por supuesto se alinean con las diversas responsabilidades que ejerce un guardia de seguridad en su día a día.

A pesar de las contribuciones que se plantean, el presente estudio no está libre de limitaciones. Es necesario mencionar que, debido a la influencia del ente de control específico del contexto (i.e., SuperVigilancia) sobre el establecimiento de estándares a nivel de las empresas del S-V&SP y de sus partes interesadas, los hallazgos aquí obtenidos no son, necesariamente extensibles al S-V&SP de otros países. Por ejemplo, en el proceso de recolección de datos fue evidente la tendencia de los integrantes de academias de formación de vigilancia, en expresarse en términos propios de la reglamentación actual, lo cual denota disciplina por lo reglamentado, pero al mismo tiempo impide una visión más general y, en parte, humana del problema de investigación planteado. Por otra parte, es natural mencionar que en este tipo de estudios hay asimetría de información, razón por la cual se reconoce que la interpretación de los datos resulta consistente con el patrón de diferencias en la cantidad de participantes de grupos de interés equivalentes. Lo anterior se justifica por la dificultad de acceso a los mismos participantes, tanto del tiempo disponible de los sujetos de estudio como de los tiempos establecidos dentro de la metodología para la aplicación de las entrevistas. No obstante, a pesar de estas limitaciones, los hallazgos de este estudio proporcionan conocimiento a profundidad desde la experiencia real de los actores del S-V&SP, lo cual fue esencial para concentrarse en capacidades individuales como base para reconocer y satisfacer los diferentes requerimientos en el servicio de seguridad deseados por los diferentes actores del sector.

Referencias

- Caughron, J. J., & Mumford, M. D. (2012). The Fleishman Job Analysis Survey. In M. A. Wilson, W. Bennett, S. G. Gibson, & G. M. Alliger (Eds.), *The Handbook of Work Analysis: Methods, Systems, Applications and Science of Work Measurement in Organizations*, 212–246. New York, NY: Routledge.
- Contreras-Pacheco, O. E., Lesmez-Peralta, J. C., & Martínez-Ardila, H. E. (2022). Conscientiousness and Cognitive Skills in Security Sphere: Associations and Configurations. *Problems and Perspectives in Management*, 20 (4), 181–194. [https://doi.org/10.21511/ppm.20\(4\).2022.14](https://doi.org/10.21511/ppm.20(4).2022.14)
- Dadelo, S. (2013). Evaluation of competences possessed by security guards employed by private security. *Security Dimensions*, 48 (4), 87–94.
- DeYoung, C. G., Quilty, L. C., & Peterson, J. B. (2007). Between Facets and Domains: 10 Aspects of the Big Five. *Journal of Personality and Social Psychology*, 93 (5), 880–896. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.93.5.880>
- Dvojmoč, M. (2016). Competences of Security Guards in Slovenia as Assessed by Users and Security Managers. *VARSTVOSLOVJE, Journal of Criminal Justice and Security*, 18(4), 400–417.
- Ellington, J. K., Brannick, M. T., & Levine, E. L. (2014). Job Specification. In S. C. L. Cooper (Ed.), *Wiley Encyclopedia of Management* (p. 2014). John Wiley & Sons, Ltd.
- Fagel, M. J., Fennelly, L. J., & Perry, M. A. (2020). The Security Officer of the 21st Century. In *The Professional Protection Officer: Practical Security Strategies and Emerging Trends*, 33–39. Elsevier Inc. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-817748-8.00003-1>
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Boston: Pitman Series in Business and Public Policy.
- Goleman, D. (2021). *La Inteligencia Emocional*. Barcelona: Ediciones B.
- Gooptu, N. (2013). Servile Sentinels of the City: Private Security Guards, Organized Informality, and Labour in Interactive Services in Globalized India. *International Review of Social History*, 58, 9–38. <https://doi.org/10.1017/S0020859012000788>
- Herrmann, A., & Glaser, J. (2021). Work Characteristics and Psychosomatic Health Complaints of Private Security Personnel. *Zeitschrift Für Arbeits- Und Organisationspsychologie*, 65(2), 1–15. <https://doi.org/10.1026/0932-4089/a000351>
- Jeang, I. (2014). Application of Karatedo Techniques as Security Guard Martial Art. *Convergence Security Journal*, 1(51–57).
- Lesmez-Peralta, J. C., Contreras-Pacheco, O. E., & Reyes-Rodríguez, J. F. (2022). Subjective Vitality of Night Workers: Association with Physical and Mental Health. *Problems and Perspectives in Management*, 20(1), 277–287. [https://doi.org/10.21511/ppm.20\(1\).2022.23](https://doi.org/10.21511/ppm.20(1).2022.23)
- Lubbe, L., & Barnard, A. (2013). Security Guarding: A Competency Model. *South African Journal of Labour Relations*, 37(1), 79–96.
- Lunenburg, F. C. (2012). Human Resource Planning: Forecasting Demand and Supply. *International Journal of Management, Business and Administration*, 15(1), 1–10.
- Mayring, P. (2019). Qualitative Content Analysis: Demarcation, Varieties, Developments. *FQS: Forum Qualitative Social Research*, 20(3), 16. <https://doi.org/10.17169/fqs-20.3.3343>
- Nalla, M. K., & Crichlow, V. J. (2017). Have the standards for private security guards become more stringent in the post 9/11 era? An assessment of security guard regulations in the US from 1982 to 2010. *Security Journal*, 30, 523–537. <https://doi.org/10.1057/s41284-016-0001-1>
- Nalla, M. K., & Wakefield, A. (2014). The Security Officer. In M. Gill (Ed.), *The Handbook of Security*, 2nd, 727–746. London: Palgrave Macmillan.
- Pérez, C. (2018). El Sector de Seguridad y Vigilancia Privada: Evolución Reciente y Principales Retos Laborales, Regulatorios y de Supervisión. *Cuadernos Fedesarrollo*, 65.
- Piñeros, O., & Marín, C. (2021). Psychosocial Toxicology: Emotional Work and Mental Health in Security Guards. In D. Raposo, N. Martins, & D. Brandão (Eds.), *Advances in Human Dynamics for the Development of Contemporary Societies. AHFE 2021. Lecture Notes in Networks and Systems*, 277, 135–142. Cham: Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80415-2>
- Ressia, S. (2016). Person Specification. In A. Wilkinson & S. Johnstone (Eds.), *Encyclopedia of Human Resource Management*. Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing Ltd. <https://doi.org/10.4337/9781783475469>

Saikayasit, R., Stedmon, A. W., & Lawson, G. (2013). User requirements elicitation in security and counterterrorism: a human factors approach. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 28, 162–170. <https://doi.org/10.1007/s11896-013-9129-7>

Storey, J., Wright, P., & Ulrich, D. (2019). *Strategic Human Resource Management: A Research Overview*. Abingdon, OX: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429490217>

Voskuijl, O. F. (2017). Job Analysis: Current and Future Perspectives. In A. Evers, N. Anderson, & O. F. Voskuijl (Eds.), *The Blackwell Handbook of Personnel Selection*, 27–46. Malden, MA: Blackwell Publishing Ltd.

Zell, E., & Lesick, T. L. (2022). Big five personality traits and performance: A quantitative synthesis of 50+ meta-analyses. *Journal of Personality*, 90(40), 559–573. <https://doi.org/10.1111/jopy.12683>