

LA IMPORTANCIA DE LAS CARACTERÍSTICAS PSICOLÓGICAS DE USUARIOS DEL SISTEMA.

Cuando el legislador estableció nuevos estándares de seguridad para aquellos componentes del sistema mediante el reglamento dirigido a personas, y empresas que reciben servicios o realizan actividades que contemplada el decreto Nro. 867, lo confecciono visualizando la importancia y trascendencia respecto de condiciones físicas y psíquicas básicas y o mínimas para ejercer las labores exigidas a todo sujeto que realice actividades relacionada con Seguridad Privada, especialmente en lo relativo al “**Control de Impulso**”. Dicha condición los habilita desde el momento de poseer un documento que indique y certifique las condiciones “psíquicas para desempeñarse en materias de seguridad”, debiendo este documento ser emitido por un profesional del área, psiquiatra o psicólogo que certifique que esa persona no pondrá en riesgo su integridad física o la de terceros.

En base a lo anterior, es la importancia que recae en cada integrante del sistema, pasa naturalmente por el **deseo** de emprender cualquier actividad como empresa, capacitador, vigilante o guardia del sistema de Seguridad privada.

La identidad social de un individuo o de un grupo se configura a partir del sentido de pertenencia a un entorno, el espacio se vuelve significativo, el individuo se apropia del espacio transformándolo física o simbólicamente. Con la identidad social surge la incorporación del usuario del sistema donde desarrolla sus actividades laborales. Las personas cuando forman parte de algo, lo sienten como propio y llegan a cuidar ese lugar. Las actitudes son producto de la socialización que es inherente al desarrollo del individuo, su conducta es fundamental para responder a su ambiente social en particular, como hacia otros grupos y hacia sí mismos. El grado de identificación con su entorno dependerá del compromiso y el deseo de seguir participando, en su empresa

1.- Locus de Control. (Interno y Externo): La peculiaridad más importante del locus de control y entendimiento de este constructo, consiste en ser un factor afectivo y comportamiento. Las personas se esfuerzan por ejercer control sobre los hechos que consideran importantes en su vida, cuando no existe tal control, el sujeto es inhabilitado para cumplir sus objetivos generando frustración. Este locus de control **interno** se refiere a la manipulación directa que un sujeto hace de su medio ambiente. El locus de control **externo**, por otra parte, describe la creencia del sujeto de que algún factor de su medio ambiente.

Finalmente, el locus de control puede entenderse como el grado en que la persona se siente responsable de lo que le sucede.

2.- Autoconcepto: En las ciencias humanas es prioritario este concepto ya que se le atribuye a la conducta humana y logra la integración de la personalidad, en la motivación y en el desarrollo de la salud mental. Su significado lo define como un conjunto de percepciones y expectativas respecto de las habilidades, limitaciones, conductas típicas, relaciones con otros, y sentimientos positivos o negativos de valores personales. Los estudiosos de la psicología social como Sullivan, James, Allport entre otros consideran al sí mismo y su autoconcepción como una función de procesos psicológicos, necesario para comprender el comportamiento. Asimismo es considerado, como un correlato del bienestar psicológico y del ajuste social. El auto concepto es importante debido a que puntualiza todo lo que un individuo puede llamar como suyo, donde incluye su cuerpo, familia, posesiones, estado de ánimo, autoconciencia, reconocimiento, posición social y lo más importante su ideología. Es decir, el auto concepto es aprendido por medio de la relación que mantiene un individuo con su entorno social. El yo conforma las características que determinan a un sujeto, elaborado con base en la forma en que otros piensan de él y en cómo se comportan hacia él. Asimismo, Díaz-Guerrero “demuestra reiteradamente que un aspecto central del medio social se conforma con las normas, reglas y premisas histórico-socioculturales de cada cultura”. La autoestima considera un sentido de valoración propio, un juicio positivo o negativo que cada persona realiza de sí mismo en cuya formación intervienen experiencias y personas representativas.

3.- Actitud Asertiva: Hace referencia a las disposiciones cognitivas y afectivas adquiridas por las personas en relación con ciertos objetos sociales. Estas disposiciones condicionan la relación que establecen los individuos con los correspondientes objetos, orientando las conductas que suscitan y moldeando la imagen que de ellas se tiene. La actitud determina y orienta las respuestas frente a cierto estímulo. La función de la actitud tiene aspectos muy relacionados con el funcionamiento de la representación social.

4.- El Rol: Sobre el desempeño de los radica en, algo que es artificial en la conformación del perfil se intenta asumir un papel que moldea las actitudes de servicio y probidad. En la actitud se puede identificar la conducta y la creencia, la gente generalmente internaliza los compromisos que se realizan de manera voluntaria, pública y repetida. Es prioritario conocer al usuario, el tipo de actitud que orienta su comportamiento, por tal motivo, no hay que descartar aquellas actitudes donde existe consecuencias negativas para la sociedad como para el elemento de seguridad.

5.- Tolerancia a la Frustración: El concepto de frustración remite una interrupción en el proceso del comportamiento, derivando manifestaciones agresivas o violentas. Algunas circunstancias permiten dilucidar que detrás de la frustración no necesariamente existe una agresión, y viceversa. Algunos autores como Amsel citado en Moreno y colaboradores, “afirmó que, cuando se espera una recompensa, su ausencia produce un estado interno denominado frustración que es desagradable y las respuestas que llevan a la reducción de ese estado son fortalecidas”.

Es decir, se considera tolerancia a la frustración a mantener la respuesta en una situación pese a la ausencia de refuerzos en la obtención de la solución que se ha podido dar. El dolor y la frustración (obstaculización de una meta) evocan hostilidad, cuando la causa de la frustración es intimidante o desconocida, se suele redirigir la hostilidad.

6.- Manejo de la Agresión: En los últimos años las investigaciones están enfocadas en la agresión y violencia, a consecuencia del incremento de conductas agresivas y violentas en las sociedades occidentales, especialmente en el entorno familiar y laboral. El caso de los usuarios de seguridad toma considerable interés debido a que posee el monopolio de la violencia. La frustración aumenta cuando la motivación para alcanzar un meta es muy fuerte, cuando se espera una gratificación y existe un bloqueo total. Las teorías de la agresión basadas en el instinto y la frustración suponen que los impulsos hostiles emanan de emociones internas que empujan la agresión desde adentro. Con la experiencia y observando a los demás, aprende que la agresión

7.- Aprovechamiento de la Experiencia en el Control de Impulsos: El aprovechamiento de la experiencia cuando una persona se encuentra en cualquier tipo de situación, aprende asimilando los elementos útiles de su vida. Es considerada adecuada cuando la persona potencializa sus capacidades para ajustarse a los cambios en su entorno. Es inadecuada cuando la falta de estrategias de ajuste en la persona para afrontar cambios en el entorno y atraviesa una serie de conflictos que erosionan su estado emocional y sus relaciones interpersonales y con el ambiente. Puede considerarse como convencional cuando el ajuste del entorno se hace por convencionalismos personales más allá que de la intención por integrarse a las vicisitudes del entorno. **El control de impulsos, es un medio de reprimir o desplazar los comportamientos que se emiten cuando un impulso se presenta en un sujeto.** La impulsividad remite actos sin pensar en las consecuencias, no existe reflexión derivando problemas de comportamiento. En la base de la impulsividad se puede destacar la incapacidad

de autorregularse. Es a través de la educación, aprendizaje o adquisición de habilidades, que la persona llega a lograr una capacidad para ejercer sobre sí mismo un control de impulsos. La impulsividad se asocia con personas poco controladas, que aprenden con mayor dificultad de la experiencia. En el campo de la psicología se distinguen tres tipos de impulsividad.

La primera considera una conducta concreta o de una acción puntual que realiza el individuo, por ejemplo, entrar a comprar de forma brusca, rápida y poco reflexiva.

La segunda considera que la impulsividad es una disposición de la personalidad del individuo, es algo habitual y constante.

La tercera es incluida en los trastornos mentales como la impulsividad presentada por el sujeto en la manera de actuar ante un hecho concreto poco reflexivo. Esta reacción emocional, cognitivo y motivacional, es una característica esencial que se busca en materias de Seguridad Privada, considerando el manejo de armas en los Vigilantes y el uso racional y discrecional muchas veces de la fuerza. El manejo de armas suele darse en contextos diferentes y la evidencia que existe en situaciones donde se recurre al uso de su arma es muy elevado y muchas veces con consecuencias fatales, derivado de un bajo control de impulsos.

8.- Capacidad de juicio en la toma de decisiones: La toma de decisión implica actos de elección entre diferentes alternativas donde existe incertidumbre. Siendo una actividad imprescindible para la vida en cualquier ser humano y organización, debiendo ser lo correcto resolver conflictos, y ejecutar correctamente procedimientos previamente formulados con equilibrio y racionalidad al enfrentarse a la incertidumbre. Las condiciones de trabajo, del entorno social y la imposibilidad de actuar a ciegas permean respuestas poco acertadas. La comprensión de la toma de decisión, de acuerdo a percibe tres aspectos fundamentales, tales como, la tarea, el decisor y la respuesta.

La tarea puede considerarse como el principal determinante de elección, el conocimiento forma parte integral para entender la decisión. La práctica suscita constantemente la toma de decisiones, lo hace en situaciones complejas, conflictivas y emocionalmente tensas. El proceso de la toma de decisión es sincrónico al desarrollo de los hechos, es decir, en la cotidianeidad los hechos y la realidad son inestables. De forma ideal, debería tener suficiente capacidad para poder escoger entre diferentes alternativas para solucionar el problema que afronta, pero no siempre es así, en ocasiones las decisiones son tomadas a partir de una realidad fragmentada o incompleta". Por tal motivo puede entenderse a la

capacidad de juicio como la capacidad de comparar hechos o ideas, entender sus relaciones y conclusiones correctas, la exactitud en las estimaciones e interpretaciones que el sujeto hace de las cuestiones objetivas y externas y el grado en el cual reconoce la interrelación de los factores y de los hechos importantes, son índices de calidad de sus juicios. El juicio está mezclado con todas las funciones de la personalidad, pero es influido especialmente por la capacidad general del sujeto para captar “La toma de decisiones individuales con riesgo desde la psicología”

El factor humano en seguridad debe considerar diversos factores en la toma de decisión como, por ejemplo: aspectos legales, morales, organizacionales, las formalidades, la capacidad de acción, la información disponible y las directrices recibidas por reglamentos internos, superiores y protocolos además de las posibles consecuencias personales o para terceros.

9.- Resolución de conflictos: Está entregado por diversos mecanismos como la empatía dentro del constructo se define desde un enfoque multidimensional, aumentando la capacidad de la persona para responder a los aspectos cognitivos como afectivos, discriminando entre el propio yo y el de los demás”. La empatía incluye tanto respuestas emocionales como experiencias vicarias, es decir, la capacidad para diferenciar entre los estados afectivos de los demás y la habilidad de reconocer en otras características tales como: un alto nivel de conducta pro social, bajo nivel de conducta agresiva y alto auto concepto.

Otro factor de la resolución de conflictos es la mediación, la cual es una acción de un tercero, entre personas o grupos quienes libremente participan para obtener una decisión final. La misión del mediador es modificar, el encuadre de la confrontación, para obtener, negociación y la solución del problema. Esta resolución de conflictos en Seguridad Privada va ayudar a disuadir, dialogar, evitando malos entendidos y aclarar problemas dando soluciones para ambas partes.

CONCLUSIONES Las investigaciones científicas en materia de Seguridad Privada, resultan insuficientes para atender las problemáticas complejas de los componentes del sistema. La propuesta legal del perfil psicológico en materias de control de impulso, es un gran paso y genera un precedente que garantiza y asegura que lo más importante en estas materias siempre es el recurso humano y por ello resulta determinante saber las características psicológicas para su contratación y actuación. En consecuencia, este barrido de antecedentes permite selección de habilidades para un área determinadas que se adecue candidato para el cargo, contrastado con sus capacidades y habilidades, y no solo para

satisfacer las necesidades de una empresa privada, sino que también en busca de los mejores elementos para el sistema de Seguridad Privada.

BIBLIOGRAFÍA.

- BERGALLI, Roberto y cols. Sistema penal y problemas sociales. Tirant lo Blanch. Valencia. 2003. • DÍAZ-Guerrero. Psicología del Mexicano. Trillas. México. 1982.
- 164 Revista del Posgrado en Derecho de la UNAM, Vol 9, Núm 17, Julio - Diciembre 2013.
- GOFFMAN, Erving, Internados, Ensayo sobre la situación social de los enfermos mentales. Amorrortu Editores. Buenos Aires. 2001. • GÓMEZ Gilda. Psicología social: Investigación y aplicaciones en México. Fondo de cultura económica. México. 2001. • MYERS. G. David. Exploraciones de la Psicología Social. Cuarta Edición. Revisión Técnica: José Francisco Morales Domínguez. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Mc Graw-Hill. Madrid. 2008.
- MEAD. G. Mean, Self and Society. C. M. Morriss. University of Chicago Press. Chicago. 1934. • ORTIZ, Serafín. Función policial y seguridad pública. Mc Graw-Hill, editores. México. 1999. • PAYA, Alejandro (coordinados), Análisis institucional, UNAM. FES Acatlán. México. 2007. • SÁNCHEZ, Augusto. Epistemologías y sociología jurídica del poder. UNAM. Ediciones Acatlán. México. 2012.
- ARTÍCULOS DE REVISTAS. • AMAR y HERNÁNDEZ. "Autoconcepto y adolescentes embarazadas primigestas.