# UF2673

## PSICOLOGÍA APLICADA A LA PROTECCIÓN DE PERSONAS Y BIENES

Hispamérica

Hispamérica
BOOKS

**UF2673 Psicología aplicada a la protección de personas y bienes**

© Desarrollos didácticos S.A de C.V.

© HISPAMERICA BOOKS, S.L. (2026)

Telef. (00 34) 91 028 28 51

Madrid, España

No se permite la reproducción total o parcial de este libro, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea éste electrónico, mecánico, por fotocopia, grabación o cualquier otro medio sea cual fuere sin el permiso previo y por escrito del editor. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (articulo 270 y siguientes del Código Penal).

ISBN **978-84-179583-8-1**

Depósito legal: **M-19567-2026**

Impreso en Madrid (España) – Printed in Madrid (Spain)

# UF2673

## PSICOLOGÍA APLICADA A LA PROTECCIÓN DE PERSONAS Y BIENES

Hispamérica

# ÍNDICE

## UF2673: PSICOLOGÍA APLICADA A LA PROTECCIÓN DE PERSONAS Y BIENES

**1. La identificación de personas.....13**

Introducción.....15

1.1 Identificación. Técnicas de descripción de personas y cosas: atención, percepción y memoria.....17

1.2 El autocontrol. El pánico y sus efectos. El miedo. El estrés. Técnicas de autocontrol.....28

1.3 La seguridad. Nociones generales. Seguridad individual y seguridad colectiva. La inseguridad. Inadaptación, marginalidad y delincuencia: clases de delincuencia.....40

1.4 Las relaciones humanas y la seguridad. El sentimiento de inseguridad. La actitud e imagen del vigilante de seguridad privada ante la seguridad e inseguridad. Técnicas de comunicación dirigidas a la resolución de conflictos.....51

Resumen de la Unidad Formativa.....71

Autoevaluación.....73

**2. Aspectos criminológicos y delincuenciales.....77**

Introducción.....79

2.1 La criminalidad como máximo exponente de inseguridad ciudadana. Factores de la criminalidad. Factores coyunturales: alcohol, sustancias estupefacientes, edad y sexo del delincuente.....81

2.2 Panorama de la delincuencia en la actualidad. Volumen de la criminalidad. Clases de delincuencia y modus operandi.....91

Resumen de la Unidad Formativa.....105

Autoevaluación.....107

**3. Psicología aplicada a la protección.....111**

Introducción.....113

3.1 Técnicas de información y observación. La información como elemento imprescindible en la protección. La observación como fuente de información y técnica disuasoria.....115

3.2 Los procedimientos del agresor. Métodos de actuación. El atentado. El secuestro. La amenaza. La extorsión.....124

Resumen de la Unidad Formativa.....134

Autoevaluación.....136

**4. La deontología profesional.....139**

Introducción.....141

4.1 La deontología profesional. Ética y conducta del personal de seguridad privada. Las relaciones profesionales con: personal protegido, medios de comunicación, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y público en general.....143

4.2 Protección de datos de carácter personal. Normativa básica reguladora. Especial referencia al tratamiento y custodia de las imágenes.....150

4.3 Las relaciones profesionales en la empresa. Relaciones jerárquicas. Comunicación interpersonal: Tipos y factores modificantes.....158

Resumen de la Unidad Formativa.....169

Autoevaluación.....171

# Unidad Didáctica 1

## La identificación de personas

## INTRODUCCIÓN

La identificación de personas constituye una de las funciones más importantes relacionadas con la seguridad y la protección de personas y bienes. En el ámbito de la seguridad privada, la capacidad para observar, recordar y describir correctamente a una persona puede resultar fundamental para prevenir incidentes, colaborar en la investigación de hechos delictivos o facilitar información útil a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

La identificación no consiste únicamente en reconocer a una persona conocida o verificar su identidad mediante un documento. También implica la capacidad de observar sus características físicas, su forma de vestir, sus comportamientos y cualquier otro elemento que permita individualizarla y diferenciarla de otras personas.

Para realizar una identificación eficaz intervienen diversos procesos psicológicos, especialmente la atención, la percepción y la memoria. Estos procesos permiten captar la información del entorno, interpretarla y conservarla para poder utilizarla posteriormente.

El profesional de la seguridad debe entrenar estas capacidades para mejorar la calidad de sus observaciones y reducir los errores que pueden producirse en situaciones de estrés, cansancio o elevada carga de trabajo.

# 1. LA IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS

## 1.1 Identificación. Técnicas de descripción de personas y cosas: atención, percepción y memoria

**Importante**

La identificación es el proceso mediante el cual se determina o reconoce la identidad de una persona, objeto o situación a partir de una serie de características observables.

Desde el punto de vista de la seguridad privada, identificar significa reunir y analizar información suficiente para distinguir a una persona o cosa de cualquier otra.

La identificación puede realizarse mediante:

- Documentos oficiales.
- Rasgos físicos.
- Características de comportamiento.
- Elementos distintivos.
- Señales particulares.
- Datos biométricos.

En muchas ocasiones, especialmente tras la comisión de un hecho delictivo o una incidencia de seguridad, el vigilante deberá proporcionar una descripción detallada de una persona o de determinados objetos observados. La calidad de esta descripción dependerá directamente de la atención prestada, de la percepción realizada y de la capacidad de memoria del observador.

**Importancia de la identificación en seguridad privada**

La correcta identificación de personas y objetos resulta esencial para:

- Controlar accesos a instalaciones.
- Detectar comportamientos sospechosos.
- Localizar personas buscadas.
- Colaborar con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Elaborar informes de incidencias.
- Reconocer testigos, víctimas o sospechosos.
- Proteger instalaciones y bienes.

Una descripción incompleta o errónea puede dificultar gravemente una investigación o impedir la localización de una persona implicada en un incidente. Por este motivo, el profesional de seguridad debe adquirir hábitos sistemáticos de observación y descripción.

**Técnicas de descripción de personas**

La descripción de personas consiste en detallar de forma objetiva y ordenada las características físicas y externas que permiten individualizar a una persona. La descripción debe realizarse siempre de manera precisa, evitando interpretaciones subjetivas o juicios personales.

**Principios generales de la descripción**

Una buena descripción debe ser:

| Principio | Descripción | Ejemplo |
|---|---|---|
| **Objetiva** | La descripción debe basarse únicamente en hechos observables, evitando opiniones, interpretaciones o juicios personales. | :) *"Vestía una chaqueta azul y pantalón negro."*<br>x *"Parecía una persona peligrosa."* |
| **Clara** | La información debe expresarse de forma sencilla, comprensible y concreta, evitando términos ambiguos o confusos. | :) *"Hombre de unos 40 años, pelo corto y canoso."* |
| **Completa** | Debe incluir todos los datos relevantes que permitan identificar correctamente a la persona o el objeto descrito. | Sexo, edad aproximada, estatura, complexión, vestimenta y señales particulares. |
| **Ordenada** | La descripción debe seguir siempre un mismo esquema o secuencia lógica para evitar olvidos y facilitar su comprensión. | Describir de arriba hacia abajo: cabeza, rostro, tronco, extremidades, vestimenta y señales particulares. |

**Método de descripción física de una persona**

| Elemento a describir | Aspectos a observar | Ejemplos |
|---|---|---|
| **Sexo aparente** | Identificación visual inicial de la persona. | Hombre, mujer. |
| **Edad aproximada** | Estimación orientativa de la edad. | Entre 20 y 25 años; entre 40 y 50 años. |
| **Estatura** | Altura aproximada de la persona. | Baja, media, alta o estimación en centímetros. |
| **Complexión física** | Constitución corporal general. | Delgada, normal, robusta, atlética. |
| **Cabello** | Color, longitud, forma y cantidad de pelo. | Rubio, moreno, canoso, largo, corto, liso, rizado. |
| **Rostro** | Rasgos faciales más significativos. | Cara redonda o alargada, nariz grande o pequeña, ojos claros u oscuros, barba o bigote. |
| **Vestimenta** | Tipo de ropa, colores, marcas y complementos. | Chaqueta negra, pantalón vaquero azul y zapatillas deportivas blancas. |
| **Señales particulares** | Características físicas distintivas permanentes o fácilmente reconocibles. | Tatuajes, cicatrices, lunares, piercings, prótesis, cojeras o marcas visibles. |
| **Forma de caminar o comportarse** | Movimientos, postura y comportamiento observable. | Camina cojeando, utiliza bastón, postura encorvada, movimientos nerviosos. |

**Recuerda**

Regla básica para vigilantes de seguridad: describir siempre de arriba hacia abajo y de forma ordenada, anotando primero los rasgos generales (sexo, edad, estatura y complexión) y después los rasgos específicos (ropa, señales particulares y comportamiento). Esto facilita una identificación más precisa y reduce los errores de observación.

**Técnicas de descripción de objetos y cosas**

La descripción de objetos debe seguir igualmente un método sistemático.

Los aspectos principales son:

| Elemento a describir | Aspectos a observar | Ejemplos |
|---|---|---|
| **Tipo de objeto** | Naturaleza o clase del objeto observado. | Mochila, maleta, vehículo, herramienta, teléfono móvil, ordenador portátil. |
| **Color** | Color predominante o combinación de colores más visible. | Negro, azul, rojo, gris, blanco, verde. |
| **Tamaño** | Dimensiones aproximadas del objeto. | Pequeño, mediano, grande. |
| **Marca o modelo** | Identificación comercial o modelo específico, si es visible. | Samsung, Apple, Bosch, Seat Ibiza, Renault Clio. |
| **Estado de conservación** | Condición general del objeto. | Nuevo, usado, deteriorado, roto, desgastado, reparado. |
| **Elementos distintivos** | Características que permiten diferenciarlo de otros similares. | Pegatinas, inscripciones, arañazos, golpes, daños visibles, fundas especiales, colores poco habituales o modificaciones. |

## La atención

**Importante**

La atención es el proceso psicológico que permite seleccionar determinados estímulos del entorno y concentrar los recursos mentales sobre ellos.

En cualquier momento recibimos miles de estímulos visuales, auditivos y táctiles. La atención actúa como un filtro que selecciona aquellos elementos considerados relevantes.

## Importancia de la atención en seguridad

La atención constituye la base de toda observación eficaz. Si un estímulo no recibe atención, difícilmente podrá ser percibido y recordado posteriormente. Por ello, el profesional de la seguridad debe mantener una vigilancia activa y constante del entorno.

| Tipo de factor | Descripción | Ejemplos | Influencia en la atención |
|---|---|---|---|
| **Factores externos** | Son características propias del estímulo o del entorno que atraen la atención de forma natural. | • Movimiento<br>• Ruido<br>• Intensidad luminosa<br>• Colores llamativos | Captan la atención de manera inmediata, incluso sin que exista una intención consciente de observarlos. |
| **Factores internos** | Son características personales o estados psicológicos del individuo que condicionan su capacidad de atención. | • Motivación<br>• Interés<br>• Experiencia previa<br>• Estado emocional<br>• Fatiga | Determinan qué estímulos se consideran relevantes y el grado de concentración que puede mantener la persona. |

**Recuerda**

Un vigilante puede ver disminuida su capacidad de atención tanto por factores externos (exceso de ruido, iluminación deficiente o estímulos distractores) como por factores internos (cansancio, estrés o falta de concentración). Por ello, es fundamental mantener un adecuado estado físico y mental y controlar las condiciones del entorno siempre que sea posible.

**Tipos de atención**

**Atención voluntaria**

Se dirige conscientemente hacia un objetivo concreto.
Ejemplo: Observar a una persona sospechosa.

**Atención involuntaria**

Es captada automáticamente por un estímulo llamativo.
Ejemplo: Escuchar un fuerte ruido.

**Atención sostenida**

Permite mantener la concentración durante largos periodos. Es especialmente importante para vigilantes y personal de seguridad.

**La percepción**

**Importante**

La percepción es el proceso mediante el cual el cerebro organiza e interpreta la información captada por los sentidos. No basta con ver o escuchar algo; es necesario comprender e interpretar correctamente lo observado.

**Características de la percepción**

La percepción no es una copia exacta de la realidad.

Cada persona interpreta los estímulos según:

- Experiencias previas.
- Conocimientos.
- Expectativas.
- Estado emocional.

Por ello, dos personas pueden percibir de forma diferente una misma situación.

| Factor | Descripción | Ejemplos | Consecuencias sobre la percepción |
|---|---|---|---|
| **Condiciones ambientales** | Son las circunstancias del entorno que pueden dificultar la correcta captación de la información a través de los sentidos. | • Oscuridad<br>• Lluvia<br>• Distancia<br>• Obstáculos visuales | Pueden dificultar la observación, provocar errores de identificación o impedir la percepción completa de personas, objetos o situaciones. |
| **Estado físico** | Situación física del observador que influye en su capacidad para percibir adecuadamente los estímulos. | • Cansancio<br>• Estrés físico<br>• Enfermedad | Reduce la capacidad de observación, aumenta los errores y disminuye la rapidez de reacción. |
| **Estado emocional** | Situación psicológica o emocional que condiciona la interpretación de los estímulos percibidos. | • Miedo<br>• Nerviosismo<br>• Ansiedad | Puede distorsionar la realidad, provocar interpretaciones erróneas o hacer que se exageren o minimicen determinados detalles. |

**Recuerda**

La percepción puede verse afectada por factores externos e internos, lo que puede provocar errores en la identificación de personas, vehículos u objetos. Por ello, el profesional de seguridad debe ser consciente de estas limitaciones y verificar siempre la información observada antes de extraer conclusiones o comunicar una descripción.

**Errores perceptivos**

Los errores de percepción pueden producir descripciones incorrectas.

Entre los más frecuentes destacan:

- Confusión de personas similares.
- Errores en la estimación de edades.
- Confusión de colores.
- Interpretaciones precipitadas.

Por ello resulta fundamental verificar la información antes de emitir conclusiones.

**La memoria**

**Importante**

La memoria es la capacidad psicológica que permite almacenar, conservar y recuperar información. Gracias a la memoria podemos recordar personas, objetos, acontecimientos y detalles observados anteriormente.

**Fases de la memoria**

- **Codificación:** La información se registra inicialmente.
- **Almacenamiento:** La información se conserva durante un periodo determinado.
- **Recuperación:** La información almacenada se recuerda cuando es necesaria.

**Tipos de memoria**

| Tipo de memoria | Descripción | Duración aproximada | Ejemplo |
|---|---|---|---|
| **Memoria inmediata** | Retiene información durante un breve periodo de tiempo tras recibirla. | Unos segundos. | Recordar momentáneamente una matrícula o un número de teléfono recién escuchado. |
| **Memoria a corto plazo** | Permite conservar información durante un tiempo limitado para utilizarla posteriormente. | Minutos u horas. | Recordar la descripción de una persona observada durante el turno de vigilancia. |
| **Memoria a largo plazo** | Almacena información de forma duradera, permitiendo recuperarla incluso después de mucho tiempo. | Meses o años. | Recordar procedimientos de actuación, formación recibida o el rostro de una persona conocida. |

**Factores que afectan a la memoria**

La memoria puede verse influida por:

- Estrés.
- Fatiga.
- Falta de atención.

- Tiempo transcurrido.
- Información posterior recibida.

Estos factores pueden provocar olvidos o distorsiones del recuerdo.

**Mejora de la memoria observacional**

Los profesionales de seguridad pueden mejorar su capacidad de recuerdo mediante:

- Observación sistemática.
- Práctica frecuente.
- Toma de notas.
- Elaboración inmediata de informes.
- Entrenamiento en descripción de personas.

**Recuerda**

Una observación eficaz depende de que la información captada por la atención pase de la memoria inmediata a la memoria a corto plazo y, cuando sea relevante, pueda consolidarse en la memoria a largo plazo para ser utilizada posteriormente en informes, declaraciones o actuaciones profesionales.

La identificación de personas y objetos constituye una herramienta esencial en el ámbito de la seguridad privada. Su eficacia depende en gran medida de la correcta utilización de los procesos psicológicos de atención, percepción y memoria. La atención permite seleccionar los estímulos relevantes, la percepción posibilita interpretarlos adecuadamente y la memoria facilita su conservación y recuperación posterior. El dominio de las técnicas de descripción y la comprensión de estos procesos psicológicos mejoran la capacidad profesional del personal de seguridad y favorecen una colaboración más eficaz con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en la protección de personas y bienes.

## 1.2 El autocontrol. El pánico y sus efectos. El miedo. El estrés. Técnicas de autocontrol

La labor de los profesionales de la seguridad privada implica enfrentarse con frecuencia a situaciones de tensión, incertidumbre, conflicto o riesgo. Incidentes violentos, emergencias, aglomeraciones, amenazas, accidentes o actuaciones ante personas agresivas son algunas de las circunstancias que pueden generar una importante carga emocional.

En estos contextos, no solo resulta importante disponer de conocimientos técnicos y legales, sino también desarrollar habilidades psicológicas que permitan mantener la calma y actuar de forma eficaz. La capacidad para controlar las propias emociones, evitar reacciones impulsivas y tomar decisiones adecuadas bajo presión constituye una competencia fundamental para cualquier profesional de la seguridad.

Conceptos como el autocontrol, el miedo, el estrés o el pánico están estrechamente relacionados con el comportamiento humano en situaciones de riesgo. Comprender cómo funcionan estos procesos y conocer técnicas para gestionarlos adecuadamente permite mejorar el rendimiento profesional, aumentar la seguridad personal y ofrecer una respuesta más eficaz ante situaciones críticas.

**El autocontrol**

**Importante**

El autocontrol puede definirse como la capacidad de una persona para regular voluntariamente sus emociones, pensamientos y conductas, especialmente en situaciones que generan tensión o presión.

Una persona con autocontrol no significa que no experimente emociones como miedo, nerviosismo o enfado. Lo que la caracteriza es su capacidad para gestionar esas emociones sin que interfieran negativamente en su actuación.

El autocontrol permite:

- Mantener la calma ante situaciones difíciles.
- Evitar reacciones impulsivas.
- Tomar decisiones racionales.
- Actuar conforme a los procedimientos establecidos.
- Reducir errores derivados de la presión emocional.

En el ámbito de la seguridad privada, el autocontrol constituye una cualidad esencial, ya que muchas intervenciones requieren serenidad, firmeza y capacidad de análisis.

El vigilante de seguridad debe ser capaz de mantener el control emocional incluso cuando se enfrenta a situaciones potencialmente conflictivas.

Por ejemplo:

- Ante una agresión verbal.
- Durante una discusión con usuarios.
- En una evacuación de emergencia.
- En la intervención frente a una conducta violenta.
- Durante una situación de riesgo para las personas.

La pérdida de autocontrol puede provocar errores de juicio, actuaciones desproporcionadas o decisiones inadecuadas que agraven la situación.

Por el contrario, el autocontrol favorece una actuación profesional, equilibrada y ajustada a las circunstancias.

**El pánico**

**Importante**

El pánico es una reacción emocional extrema caracterizada por un miedo intenso y repentino que provoca una pérdida parcial o total de la capacidad de razonamiento y control.

Durante una situación de pánico, la persona percibe un peligro grave e inmediato y responde de forma desorganizada, impulsiva o irracional.

El pánico puede afectar tanto a individuos aislados como a grupos de personas.

Las principales características del pánico son:

- Aparición súbita.
- Sensación intensa de peligro.
- Pérdida de control emocional.
- Dificultad para pensar con claridad.
- Conductas impulsivas o desorganizadas.
- Tendencia a la huida inmediata.