

Año 1 | Edición 8 | Febrero 2011

# ESTRATEGAS

La **revista** del empresario de la seguridad

Al día con la Super - El necesario Arte de la Persuasión - La Investigación en la Seguridad  
Seguridad Integral en el Mundial de los Colombianos - Los 7 hábitos de la Gente Altamente Privada  
Seguridad Electrónica - Técnicas de Pensamiento para Estrategas Parte II  
El Valor - Comercio Electrónico - Seguridad basada en el Valor - Seguridad Efectiva - Seguridad  
Parte III - La Seguridad Privada Altamente



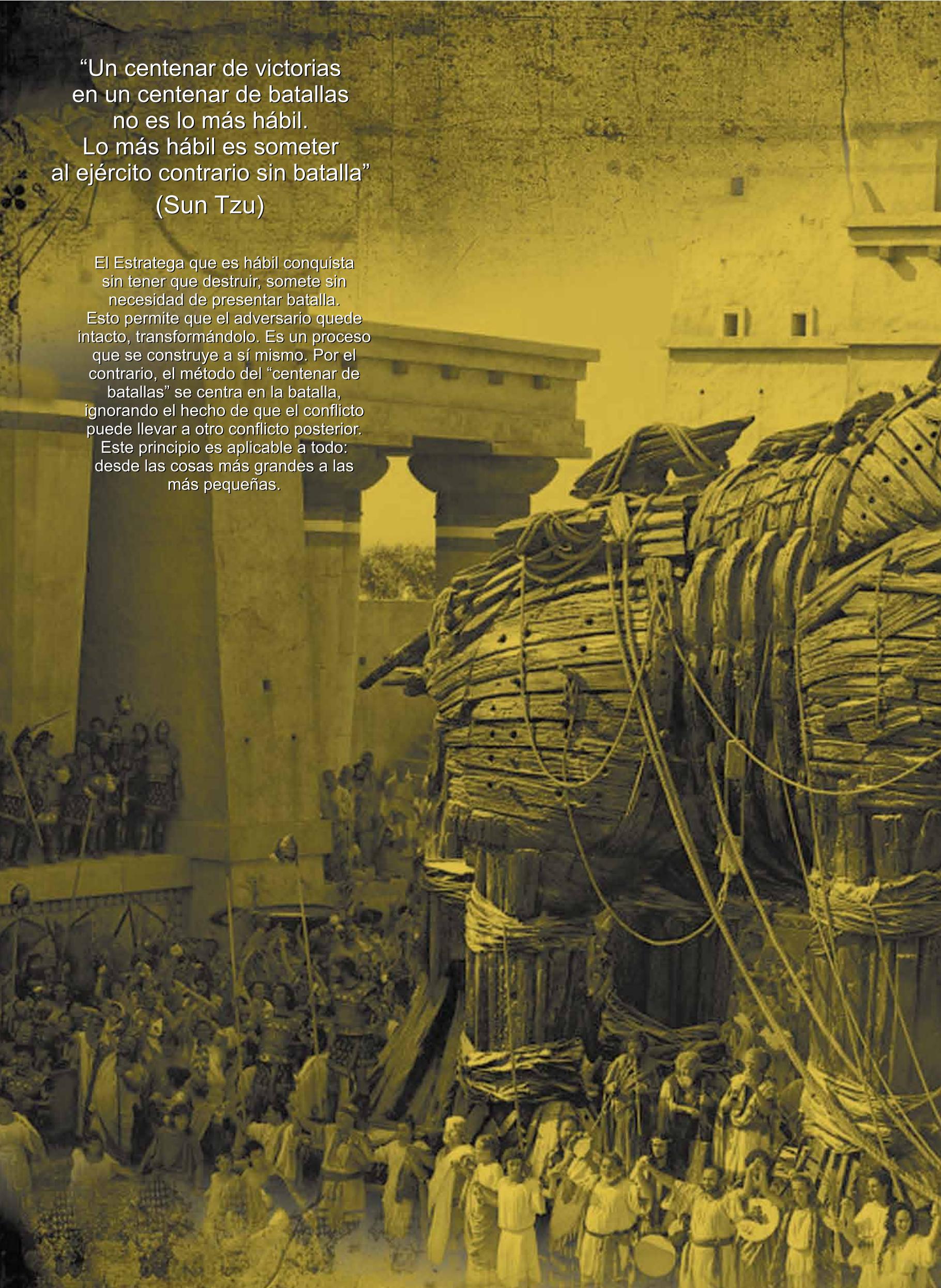
[www.estrategas.org](http://www.estrategas.org)

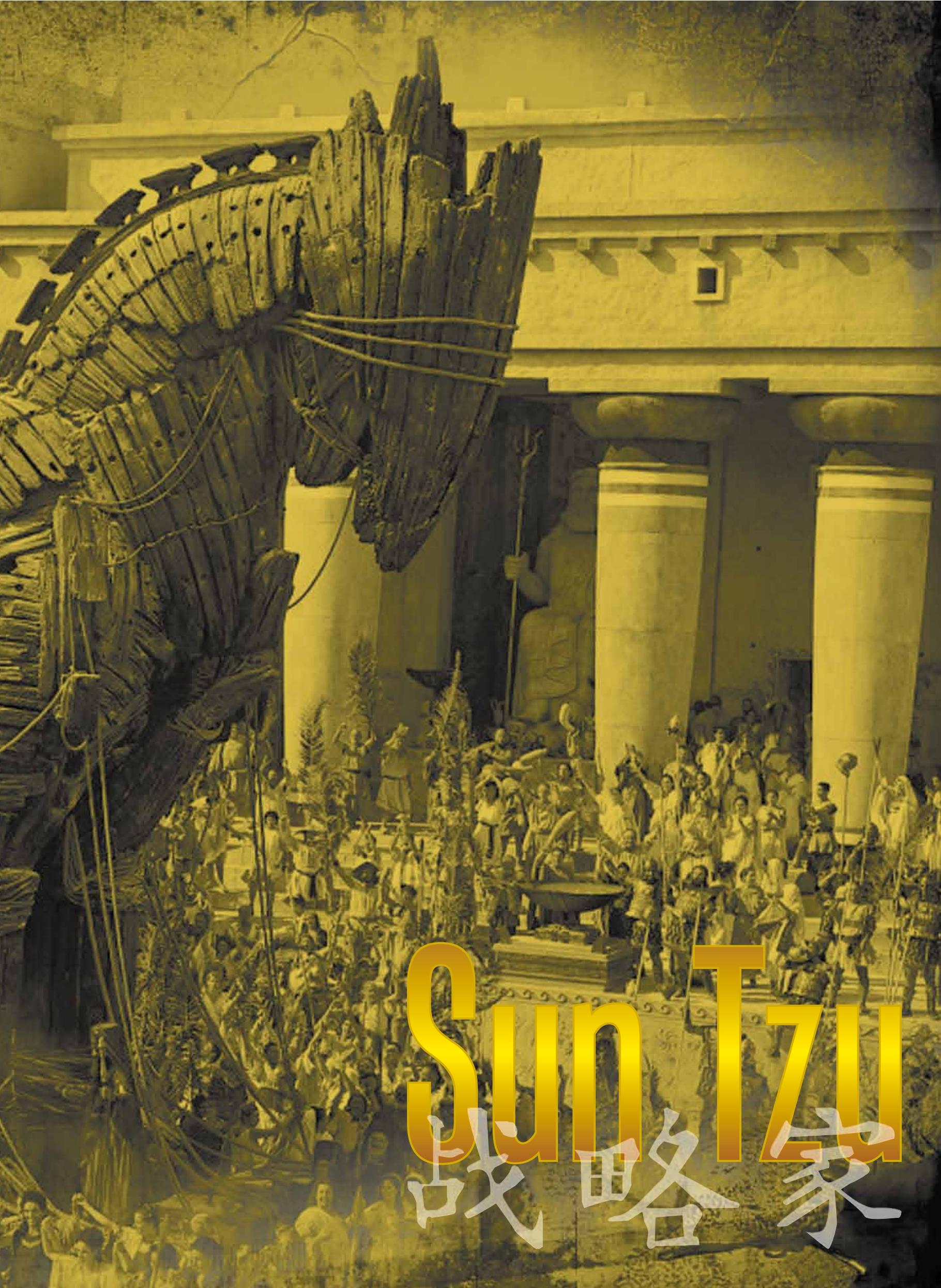


2145-924X

“Un centenar de victorias  
en un centenar de batallas  
no es lo más hábil.  
Lo más hábil es someter  
al ejército contrario sin batalla”  
(Sun Tzu)

El Estratega que es hábil conquista  
sin tener que destruir, somete sin  
necesidad de presentar batalla.  
Esto permite que el adversario quede  
intacto, transformándolo. Es un proceso  
que se construye a sí mismo. Por el  
contrario, el método del “centenar de  
batallas” se centra en la batalla,  
ignorando el hecho de que el conflicto  
puede llevar a otro conflicto posterior.  
Este principio es aplicable a todo:  
desde las cosas más grandes a las  
más pequeñas.





# Sun Tzu

战略家



# ESTRATEGAS®

La revista del empresario de la seguridad

CARRERA 53 N° 103B - 42 Of. 405 - PBX (571) 742 75 69

WWW.ESTRATEGAS.ORG

## Gerente General

María Victoria Méndez G.  
gerencia@estrategas.org

## Director

Alexander Becerra V.  
editorial@estrategas.org

## Consejo Editorial

María Victoria Méndez G.  
Alexander Becerra Vargas  
Óscar Murcia Bravo  
TCIM (R) Guillermo Lara Páez

## Pre - Producción, Diseño y Diagramación

César Bejarano  
diseno@estrategas.org

## Impresión

Corcas Editores Ltda.

## Ventas Publicidad

Alexander Amado  
comercial@estrategas.com

## Servicio al cliente - Suscripciones

suscripciones@estrategas.org



EDITORIAL  
MOGA®

Los artículos de esta publicación,  
no reflejan necesariamente el pensamiento de la REVISTA.  
Las opiniones expresadas en los artículos  
son estrictamente responsabilidad del autor.  
Los escritos de los colaboradores sólo  
comprometen a quienes firman.  
El Consejo Editorial se reserva el derecho de publicar  
los artículos que estime conveniente.

Prohibida la reproducción total o parcial sin autorización expresa  
y escrita de Revista ESTRATEGAS.

Revista ESTRATEGAS es una marca registrada de EDITORIAL MOGA SAS.



1 n O S

Diseño y prestación de servicios en la prevención de riesgos profesionales y en la promoción de la salud ocupacional.  
Prestación del servicio de cobertura económica y asistencia en las lesiones generadas por exposición a riesgos profesionales.

[www.arpcolpatria.com](http://www.arpcolpatria.com)



ARP Colpatria tiene todo lo que usted necesita para atenderlos y prevenirlos. Para mayor información comuníquese con su Asesor de Seguros o a nuestra Línea de Atención al Cliente: 018000 512620, en Bogotá al 423 5757

# Contenido

Inteligencia Corporativa



14

Técnicas de pensamiento para Estrategas. Parte II

Estrategia corporativa



26

El necesario arte de la persuasión en seguridad

Al día con la SuperVigilancia



11

En la práctica



19

La investigación en la seguridad privada. Parte III

Especial



22

La Seguridad integral en el mundial de "Todos los Colombianos"

Tecnoseguridad



29

Seguridad en el comercio electrónico

Estrategia corporativa



32

Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva en el sector empresarial

Mundo seguro



36

La seguridad basada en el valor

Actualidad gremial



39

Primera reunión del año de la Asociación de Seguridad Comercial ADESEC



**SONY**  
make.believe



# SERIE IR

## CÁMARAS DE SEGURIDAD HD SONY, CON ILUMINADORES INFRARROJOS Y "VIEW DR"

- Excelente calidad de Imagen HD, soporta H.264 a 30 CPS
- Captura claramente objetos en la oscuridad hasta 15m de distancia
- Únicas con capacidad de análisis inteligente de las imágenes dentro de la cámara
- Capacidad de PoE



SNC-CH260

**IPELA**

Para más información visítenos en  
[www.sonypro-latin.com](http://www.sonypro-latin.com)



## Correo del Lector

E

### Reconocimiento

Me place saludarlos para comunicarles que he leído la Revista Estrategas con fruición, por la versatilidad de sus artículos, por la significancia de los autores y por el bello formato.

Les escribo sobre todo con la intención de resaltar su bien hacer, ya que en este mundo inseguro y convulsionado las quejas son muy usuales, pero no así, las felicitaciones.

Por favor continúen actualizando e integrando el mundo de la seguridad privada.

Att, Angela Tapias  
Docente e investigadora  
Psicología Jurídica

---

He leído su revista el N° 5 y quiero felicitarlos, yo soy estudiante de Diseño Industrial y encuentro en esta publicación, una revista bien diseñada, entretenida gracias al color y diagramación y muy bien Titulada. Los temas tratados son de una importancia vital para nuestro país que tiene algunas complicaciones en los temas de seguridad. Ojala tengan oportunidad de entrevistar a

los comandantes de nuestra policía para que ellos nos den claves y consejos que ayuden a mejorar nuestro clima de Seguridad.

Exitos.  
Ana María Estefanía Pérez  
Bogotá

### Por toda América

Aprovecho de comentarte que su revista es realmente importante, pues un cliente desde Miami, leyó la entrevista que Uds me hicieron en Bogotá y que allí apareció y me contacto para un negocio puntual, así es que muchas gracias por aquella oportunidad.

Un abrazo.  
Alfredo Iturriaga/ CPP  
San José de Maipo, Santiago, Chile.

### CCTV para usuarios finales

Los felicito por esa gran revista del sector de la seguridad, he tenido la oportunidad de leerla ocasionalmente aquí en Montería donde me llevo por cortesía de un hermano de Bogotá. Ojala sigan con esa gran dinámica y sacando artículos

de Seguridad para nosotros la gente del común que a veces necesitamos comprar CCTV domésticos y de los cuales Sony tiene una alta variedad

Gracias  
Ruth América Pérez Dau.  
Montería, Córdoba

### Generadores de Información de la Industria

He tenido la oportunidad de suscribirme a su prestigiosa publicación y quiero felicitarlos por actualizarnos con la más completa información acerca del sector de la seguridad privada en Colombia. Me ha llamado poderosamente la atención, lo innovador del formato, la calidad de sus artículos y gratamente observo como gradualmente la Revista Estrategas se va constituyendo en un canal que vincula a los generadores de información relativa a la industria de la seguridad privada con nosotros los receptores de esa información.

Muchas Gracias  
Juan Carlos Fernández P.  
Bogotá



## Agenda Primer Semestre 2011

E

Asamblea General ANDEVIP	Marzo 11
II Curso de protección a víctimas de delitos violentos Zaragoza – España	Marzo 8 y 19
III Congreso Virtual de Seguridad Privada Múltiples factores un solo objetivo Admejores Seguridad / Revista ESTRATEGAS	Marzo 30
Misión Tecnológica y de Aprendizaje Gestión de Empresas de Seguridad Privada Fecolsep Universidad de Valencia – España	Abril 2 - 16
Foro regional de seguridad ANDEVIP Capítulo –Bogotá y centro del país	Junio 10

## La importancia de los entes de control en los procesos de contratación pública

**N**uevamente el Congreso de la República ha sido involucrado en un escándalo de contratación pública, por el impopular manejo otorgado a los millonarios recursos económicos que maneja la corporación. En este caso se trataba de dos grandes procesos licitatorios convocados por las dos cámaras legislativas, para proveer de automóviles blindados a los parlamentarios, a través de una figura denominada “renting”. Dichas contrataciones alcanzaban los 140 mil millones de pesos.

¿Hasta cuándo los congresistas dejarán de desconocer los conductos regulares, los procedimientos legales y las medidas técnicas para la convocatoria de una licitación?, ¿Por qué estos supuestos “honorables padres de la patria” prefieren priorizar sus intereses, sobre la correcta destinación y distribución del sagrado erario público?

Afortunadamente después de los vientos huracanados que cimbraron los frágiles cimientos que sostienen nuestro modelo de democracia, aparecieron los organismos de control como la Procuraduría General de la Nación y la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, que emitieron conceptos fundamentales para la suspensión de la polémica contratación. Es destacable la actuación del Superintendente Luis Felipe Murgueitio, que a través de una directriz neutra y un lenguaje ecuánime, asertivo y proactivo, mantuvo siempre la distancia entre las partes involucradas en la polémica.

En declaraciones hechas a los medios de comunicación el doctor Murgueitio con firmeza aclaró que en varios conceptos de la entidad y teniendo en consideración la jurisprudencia de más de 17 años de vigencia, fue evidente que en esta clase de licitaciones que buscan la contratación de servicios de seguridad privada, las uniones temporales y consorcios que aspiran ser escogidos, todos sus miembros sin excepción, deben tener licencia de la SuperVigilancia para ejercer el servicio que ofrecen. Cabe anotar que en el pliego de licitación de la Cámara de Representantes se cometió el exabrupto de indicar que con sólo una empresa que tuviera el permiso de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, era suficiente para entrar a participar en el proceso, en un desconocimiento total de la normatividad vigente.

En este sentido también el superintendente Luis Felipe Murgueitio ha sido enfático en afirmar que la SuperVigilancia como ente de control de la contratación de los servicios de seguridad privada por parte de organismos del Estado, siempre brindará las garantías técnicas a las entidades públicas o privadas que realicen procesos licitatorios como parte de sus funciones.

Muchas gracias doctor Murgueitio por enseñarnos que con transparencia y reglas claras en cualquier contratación estatal, se está fortaleciendo el concepto de democracia en nuestro país, garantizando el correcto uso de los sagrados recursos públicos de la nación.

Apreciados lectores en esta edición les presentamos temas de enorme interés y actualidad, como la segunda entrega del artículo sobre la técnica de pensamiento para estrategias, la tercera parte de la investigación sobre la seguridad privada y en nuestro artículo central, una entrevista con el coronel Jorge Gómez Duque, que nos explicará en detalle la seguridad durante el mundial sub 20 que se jugará en nuestro país. Además disfruten de un artículo referido al esplendor de las mujeres escolta en la seguridad actual y para los empresarios del sector, una interesante perspectiva de los siete hábitos de la gente altamente efectiva.

Sean nuevamente bienvenidos al universo de la seguridad que explora mensualmente la revista Estrategas.





# Estrategas en esta Edición

Nuevamente, tenemos el honor de publicar los artículos de cuatro importantes estudiosos de la seguridad integral; ellos son:



## Germán Duarte Vargas

Nuestro principal colaborador en temas académicos, continúa en esta edición, en nuestra sección Inteligencia Corporativa; con la segunda parte del tema: Técnicas de Pensamiento

para Estrategas - El análisis de situaciones, donde nos adentraremos en los principales aspectos de la memoria, la lógica y el engaño, aplicada a la gestión de riesgos en la seguridad física.



## Víctor H. Paredes

En esta edición, Víctor Paredes nos presenta su tercera y última entrega de la adaptación académica sobre La Investigación en la Seguridad Privada, luego de analizar en detalle los métodos de entrevista e interrogatorio para obtener información, adentrándonos en los indicios de la investigación, la vigilancia y la exactitud en la información.



## Diofanor Rodríguez Lozano

Certificado Profesional en Protección (CPP) y Certificado profesional en Seguridad Física (PSP) de ASIS Internacional, oficial en uso de buen retiro de la Policía Nacional de Colombia. Credencial de Consultor de Vigilancia y

Seguridad Privada expedida por la Superintendencia del ramo, miembro del FORO DE PROFESIONALES LATINOAMERICANOS DE SEGURIDAD. , Autor del libro Estudio y fundamentos de la seguridad integral, y de múltiples escritos en revistas escritas y online.

## Profesor Edgardo Frigo

Formado en la Universidad de Buenos Aires y en la Escuela de Economía y Negocios Internacionales, donde cursó su primer MBA, su carrera profesional se extiende a lo largo de más de treinta años, la mitad de los cuales se desarrollaron en grandes organizaciones de servicios de base tecnológica.



Desde la creación de su grupo consultor hace veinte años en proyectos de consultoría en seguridad, ha trabajado de modo predominante con grandes empresas públicas y de las industrias automotriz, de comunicaciones, farmacéutica, química, de la salud y de la seguridad.

En la actualidad asesora a corporaciones, grupos empresarios de la Seguridad y organismos gubernamentales, y colabora con el desarrollo del Foro de Seguridad como director general, de FESESUR y de FEPASEP.

# Al día con la Supervigilancia

Redacción

## SuperVigilancia rinde cuentas a la ciudadanía

Bogotá, 08 de febrero de 2011

Comprometida con el ejercicio de su misión de inspección, vigilancia y control, así como con la búsqueda permanente del fortalecimiento y la transparencia institucionales, el próximo jueves 10 de marzo tendrá lugar la Audiencia Pública Virtual de Rendición de Cuentas de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Siendo éste un espacio de democracia participativa, invitamos a los gremios y a las cooperativas del sector, así como a la ciudadanía en general, a conocer las labores adelantadas por esta Entidad en el 2010 y a dar a conocer previamente las inquietudes correspondientes al correo despacho@supervigilancia.gov.co El “Informe de Gestión” de la SuperVigilancia y el documento “Rendición de Cuentas”, que proporciona información institucional obligatoria con las responsabilidades asignadas mediante normas y compromisos adquiridos por el Gobierno anterior en el Plan de Desarrollo Nacional, así como por lo establecido en el plan de acción institucional, para consultar este informe ingrese al sitio web: [www.supervigilancia.gov.co](http://www.supervigilancia.gov.co)

## Se renueva Pacto de Convivencia y Seguridad Ciudadana

Bogotá, 08 de febrero de 2011

Ante la necesidad de implementar nuevos compromisos que permitan identificar factores de riesgo que afecten la convivencia y la seguridad en la capital del país, el Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada, Luis Felipe Murgueitio, anunció hoy en el Consejo de Seguridad Distrital que se llevó a cabo en el Hotel Tequendama, que se actualizará el pacto de Convivencia y Seguridad Ciudadana suscrito en el 2005 entre la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Policía Metropolitana, la SuperVigilancia y las empresas de vigilancia y seguridad privada de Bogotá.

Durante el encuentro, el Superintendente señaló que mejorar los mecanismos de comunicación entre la administración Distrital y el sector empresarial en temas de seguridad y convivencia; fortalecer el trabajo de la Red de Apoyo, así como potencializar y articular los medios tecnológicos audiovisuales y de telecomunicaciones del sector de la vigilancia con los de la Policía Nacional, serán algunos de los compromisos que se asumirán con el nuevo Pacto.

El Consejo de Seguridad estuvo presidido por el Alcalde Mayor de Bogotá, Samuel Moreno Rojas, y contó con la participación de la Secretaria de Gobierno, Olga Lucía Velásquez, el Comandante del GAULA de la Policía de Bogotá, Teniente Coronel Jesús Paredes y representantes del Ejército, la Fiscalía, el CTI y el DAS, entre otros.

## En una productiva jornada, SuperVigilancia diseñó Plan Estratégico para el próximo cuatrienio



Foto: SuperVigilancia

Bogotá, 14 de febrero de 2011

Con la participación como invitado especial del Viceministro para el Grupo Social y Empresarial de la Defensa, GSED, Luis Guillermo Jaramillo Mejía, tuvo lugar en Paipa (Boyacá) un encuentro en el que los coordinadores, jefes de área y el equipo directivo de la SuperVigilancia, trazaron los lineamientos que constituirán el Plan Estratégico de la Entidad 2011 – 2014.

En el encuentro el Viceministro Jaramillo dictó una charla enfocada a la gerencia del siglo XXI, para lo cual dio a conocer las herramientas administrativas básicas que se deben tener en cuenta para esta labor, difundidas bajo la disciplina conocida como MBS (Materias Básicas del Administrador).



Foto: SuperVigilancia

Durante la jornada -que se desarrolló entre el 9 y el 11 de febrero- los asistentes analizaron en mesas de trabajo la coyuntura y perspectivas de la Entidad para hacer un diagnóstico organizacional de la SuperVigilancia y formular las estrategias institucionales que le servirán de hoja de ruta durante el próximo cuatrienio.

Consulte el Código de Buen Gobierno de la SuperVigilancia en el website de la SuperVigilancia o ingrese en la barra de dirección del explorador el siguiente enlace: <http://supervigilancia.gov.co/?idcategoria=30430>

## Comunicado de la Supervigilancia sobre el Proyecto de Ley 165

Bogotá, 15 de febrero de 2011

En relación con el Proyecto de Ley 165, por medio del cual se implementa el certificado de aptitud psicofísica para el porte y tenencia de armas de fuego y con el fin de dar a conocer a la ciudadanía la posición del Gobierno respecto de dicha iniciativa, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada se permite informar a la opinión pública que:

1. La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada es un organismo técnico adscrito al Ministerio de Defensa Nacional y como tal, le corresponde la inspección, vigilancia y control de la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada de acuerdo con la Ley.
2. En desarrollo de lo anterior y atendiendo al requerimiento de concepto elevado por la Secretaría General de la Comisión Segunda del Senado de la República, el Ministerio de Defensa Nacional, a través la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, con comunicación de fecha 10 de noviembre de 2010, expresó la razones por las cuales considera inconveniente el Proyecto de Ley No. 165, “por medio del cual se implementa el certificado de aptitud psicofísica para el porte y tenencia de armas de fuego y se dictan otras disposiciones”.
3. Las razones de inconveniencia que detectó el equipo técnico de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada se pueden resumir en los siguientes puntos:
  - Existen suficientes herramientas preventivas obligatorias para evitar el mal uso de armas de fuego por parte de los guardas de seguridad, tales como la capacitación y entrenamiento anual en esa materia, la implementación de procesos de selección adecuados por parte de los empleadores y la verificación de antecedentes y requisitos por parte de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
  - Los servicios de vigilancia y seguridad privada están obligados por mandato de la Ley a contar con una póliza de responsabilidad civil extracontractual que ampare el riesgo por mal uso de armas de fuego.
  - La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada cuenta con las herramientas sancionatorias suficientes para castigar las conductas de guardas de seguridad y/o empresarios que incumplan las normas sobre buen uso de armas de fuego.
  - Las incidencias por el uso indebido de armas de fuego en la vigilancia privada reportadas a la Entidad de control por



Foto: Estrategias

los ciudadanos y/o los empresarios del sector son marginales y no ameritan generalizar las medidas correctivas.

- Con la expedición de normas en ese sentido, el costo del certificado de aptitud psicofísica para el porte y tenencia de armas de fuego podría ser trasladado a los guardas de seguridad, lo que afectaría los ingresos de cerca de 150 mil vigilantes.
  - La exigencia del certificado de aptitud psicofísica para el porte y tenencia de armas de fuego podría desestimular el empleo formal en el sector por crear barreras de acceso al mismo.
4. El Gobierno Nacional está dispuesto al debate abierto y democrático en el que se consulte la opinión de las agremiaciones de la vigilancia privada, los contratantes del servicio y las asociaciones de guardas de seguridad sobre este tema.
  5. El Gobierno Nacional es respetuoso de las iniciativas parlamentarias de los honorables congresistas y de las competencias del Honorable Congreso de la República y, por ello, propone escenarios de diálogo constructivo para consolidar iniciativas de interés para la seguridad ciudadana.

Nota: Consulte el Concepto Técnico otorgado por la SuperVigilancia al Secretario General de la Comisión Segunda Senado de la República, el 10 de noviembre de 2010, en el sitio web: [www.supervigilancia.gov.co](http://www.supervigilancia.gov.co).



**SuperVigilancia**

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada



## Primera mesa de concertación del 2011 sobre el Proyecto de Ley

Bogotá, 17 de febrero de 2011

Con el objetivo de refinar temas puntuales del Proyecto de Ley de Vigilancia y Seguridad Privada y de mantener el trabajo conjunto que la SuperVigilancia ha adelantado con los gremios del sector, este 16 de febrero tuvo lugar en Bogotá la primera mesa de concertación del año, que fue instalada por el Viceministro de Defensa para las Políticas y Asuntos Internacionales, Rafael Guarín Cotrino.

Durante la instalación el Viceministro Guarín, resaltó la importancia del proyecto de ley, afirmando que es definitivo para el desarrollo sostenible y futuro de la vigilancia y seguridad privada en Colombia al tiempo que insto a lograr un texto consensuado para el Proyecto de Ley.

Enseguida el Superintendente Murgueitio, recordó la metodología de las mesas de concertación, en la que están participando los principales gremios de la Vigilancia y Seguridad Privada del país, en un proceso abierto y democrático, con un debate razonable, asegurando que ha llegado el momento de consolidar el articulado propuesto para presentar el proyecto de ley al Congreso de la República, al tiempo que hizo un llamado para que durante el trabajo de concertación “no se pierdan de vista las funciones de control que ejerce la SuperVigilancia”.

Los representantes de los gremios asistentes reivindicaron las posiciones ya presentadas en las pasadas reuniones de trabajo e iniciaron las discusiones del articulado del proyecto de ley, analizando hasta el artículo número 16 y concertando la formación de un comité de redacción para garantizar que los acuerdos alcanzados por las partes, queden bien escritos.

Se espera la convocatoria de una nueva mesa de, para la continuación del proceso democrático.

El encuentro contó con la presencia del Viceministro de la Defensa para las Políticas y Asuntos Internacionales, Rafael Guarín, el Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada, Luis Felipe Murgueitio, el Presidente y Vicepresidente de la Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO), Guillermo Botero y Raúl Castellanos; el Presidente de la Federación Colombiana de Empresas de Seguridad Privada (FECOLSEP), Polo Ávila, el Director Ejecutivo de la Asociación Nacional de Seguridad Privada (ANDEVIP), Juan Luis Gutiérrez, el Director Ejecutivo de la Asociación de Cooperativas de Vigilancia Privada (ACOOVIP), Rafael Flórez, el Presidente de la Asociación de Departamentos de Seguridad (ADESEC), el Presidente la Asociación Colombiana de Escuelas de Capacitación en Seguridad Privada (ACASEP), Jorge Enrique González, el Presidente de la Sociedad de Administradores de Seguridad, S.A.S Germán Duarte y las Superintendentes delegadas para la Operación y el Control, Tatiana González y Marcela Castro, entre otros asistentes.



En la foto: El Superintendente de Vigilancia y Seguridad Privada, Luis Felipe Murgueitio, el Viceministro de la Defensa para las Políticas y Asuntos Internacionales, Rafael Guarín, las Superintendentes delegadas para la Operación y el Control, Tatiana González y Marcela Castro

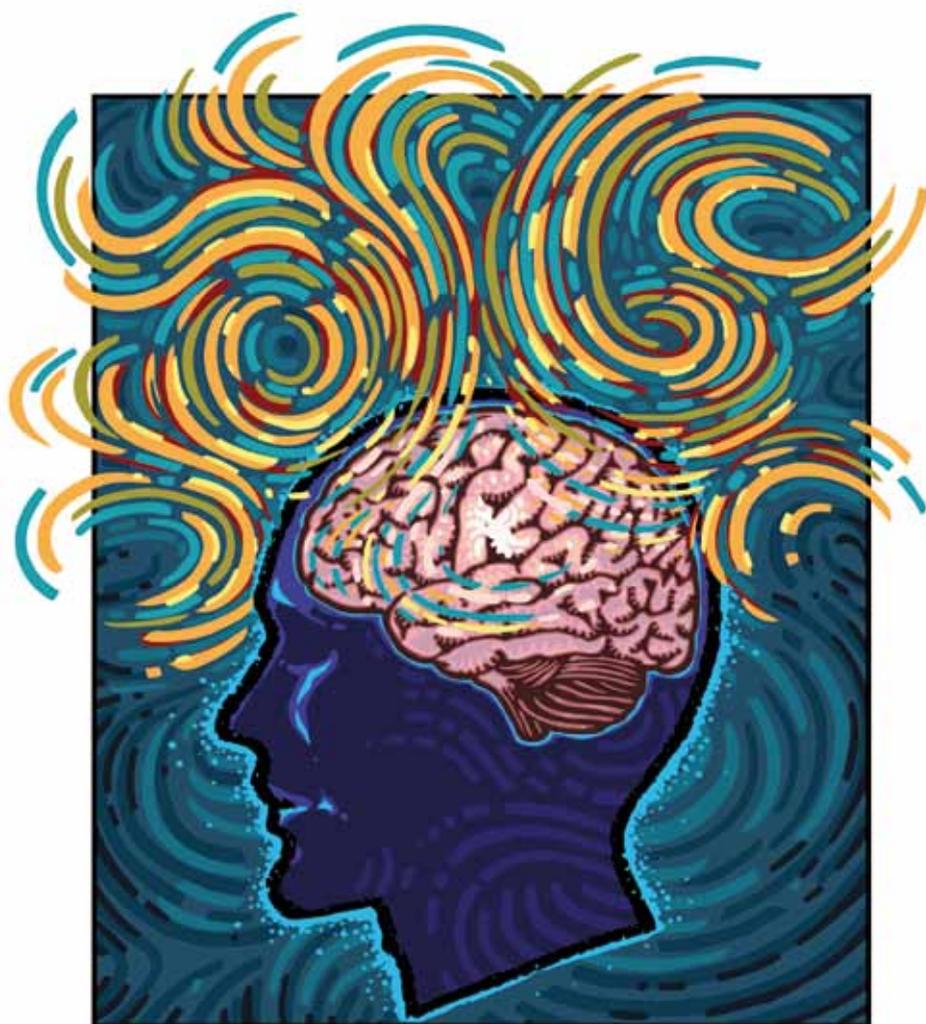
Queremos conocer sus comentarios a este artículo y otros publicados en esta edición, escribanos a [editorial@estrategas.org](mailto:editorial@estrategas.org)

# Técnicas de pensamiento para Estrategas parte II

## El análisis de situaciones

Por: My (r) German Duarte Vargas

Luego de recorrer en nuestra anterior entrega, las funciones cotidianas del proceso mental y los esquemas de registro de información, nos adentraremos en esta edición en los principales aspectos de la memoria, la lógica y el engaño



### 3. La memoria.

#### 3. 1. La memoria de un computador

En un computador la memoria cumple una función fundamental, que es la de almacenar datos e instrucciones de funcionamiento. Esta memoria funciona en base a diferentes técnicas. La técnica clásica es la que está basada en un dispositivo de memoria constituido por núcleos magnéticos de ferrita llamados “toros”, los cuales son unos aros con forma de toros que son atravesados por hilos metálicos a través de los cuales circula una corriente eléctrica. Cuando la corriente circula en un sentido, el aro queda inclinado hacia la derecha. Pero si la corriente circula en el sentido contrario, el núcleo queda inclinado hacia la izquierda. Si la derecha se toma como 1, y la izquierda como 0, solamente nos hace falta un hilo que nos lea la posición en que se encuentra el aro para tener todo un sistema binario de almacenamiento de información. Ahora, se constituyeron conjuntos de 8 aros, cada uno de los cuáles se llama “bit” y el conjunto se llama “bite”

#### 3. 2. La memoria humana

Como vimos en la parte correspondiente a los esquemas, la mente humana tiene un sistema de registro de información “activo”. Cuando hay actividad cerebral, los impulsos electromagnéticos se desplazan a través de unas neuronas específicas, (percepción) trazando un camino, dejando una huella, formando un esquema y ampliando la facilidad para que un nuevo impulso electromagnético que llegue por ahí, tienda a seguir el mismo camino: (identificación del esquema y seguimiento del esquema), pues este camino ya ha sido transitado y ha quedado una huella del tránsito que se ha hecho por él.

La información que llega a la mente se plasma en la superficie de la memoria, cuyas células nerviosas muestran la huella de alteraciones ya experimentadas. El tránsito repetitivo de una ruta, va haciendo que esa ruta sea más utilizada, que el esquema que representa se vaya volviendo más repetitivo a su vez, llegando a convertirse en hábito, que puede llegar a ser imperativo. La memoria hoy ha sido clasificada en cinco tipos de memoria :

### 3. 2. 1. Memoria Semántica

Que es la capacidad de recordar el significado de las palabras y de los símbolos. Es la más perdurable de todas. Se enriquece día a día hasta la muerte.

### 3. 2. 2. Memoria Implícita

Recuerdo automático de series de movimientos que permiten desarrollar una habilidad como montar en bicicleta, patinar, esquiar, nadar, conducir vehículo, etc. Forman parte de ésta igualmente los reflejos condicionados como sacar el pañuelo cuando se va a estornudar. Esta es una memoria muy duradera cuya pérdida significa la existencia de un grave deterioro mental.

### 3. 2. 3. Memoria Remota

La constituyen los conocimientos que adquirimos en la escuela, lo que leemos en libros y revistas, películas, charlas y la vivencia de todo tipo de situaciones. Esta memoria remota parece disminuir con la edad, pero los investigadores piensan que puede tratarse de una dificultad que se va intensificando con la edad para encontrar la vía hacia los recuerdos guardados. Al envejecer vamos acumulando gran cantidad de información y se debe re - clasificar una y otra vez la información para no perder la “clave de evocación”, o el acceso a ella.

### 3. 2. 4. Memoria Activa

Se trata de una memoria muy fugaz, tan solo dura unos segundos y registra los hechos más recientes. Ejerce un control sobre el cerebro al indicarle qué información debe tener en cuenta. En una conversación nos permite recordar la primera parte de la frase de nuestro interlocutor hasta que éste llega al final. También nos permite atender simultáneamente varias cosas, como hojear la correspondencia mientras hablamos por teléfono, y hacer señas a alguien para que se acerque.

### 3. 2. 5. Memoria episódica

En esta se guardan hechos relativamente recientes, como lo que hicimos en el día de ayer, la película que vimos la semana pasada, la lista de cosas que tengo que comprar en el mercado, etc. Tiende a disminuir con la edad, a partir de los 40 años, pero muy lentamente, de manera que su disminución no se percibe hasta años después.



### 3. 3. La comunicación

La comunicación es la transferencia de información. La realización de tareas en formas definidas previamente conllevan la emisión de instrucciones detalladas y extensas cuya repetición completa hace demorado y complicado su manejo, de manera que esas instrucciones suelen señalarse con una denominación única o una codificación: el plan “C” o la actividad “3”. Los computadores manejan información codificada, de manera que una sola palabra puede desarrollar todo un complejo programa: WIN desarrolla toda la capacidad del sistema operativo Windows.

La comunicación por códigos supone la organización de la información en modelos concretos y definidos: cada modelo tiene un nombre codificado, de manera que cuando se quiere transferir la información contenida en un modelo, basta con enunciar el título y este solo hecho evoca el modelo completo. El idioma es un sistema de códigos. La comunicación por medio de códigos requiere la composición de modelos en los que se aloja la información. La mente humana es un sistema elaborador de modelos de información. Se crean modelos para su posterior identificación y uso. La configuración de esos modelos se basa en el comportamiento particular de las células nerviosas del cerebro.

### 4. La lógica, la matemática y la computación.

Una encuesta llevada a cabo por la Secretaría de Defensa de los Estados Unidos estableció que la gran mayoría de los avances recientes, pudo haberse efectuado muchos años antes. Los conocimientos técnicos necesarios estaban disponibles, pero nadie los había procesado en la forma adecuada para producir las ideas que finalmente los generaron. (E. De Bono)

Por qué las ideas innovadoras surgen en forma tan ocasional y tan fugaz? Por que las nuevas ideas son la excepción? Será que realmente son producto de momentos de genialidad que fugazmente, como destellos de luz afectan tan solo a algunas personas solamente alguna vez en la vida? O esta verdad tiene que ver con las circunstancias que dominan nuestra forma de procesar la información.

De Bono afirma que la lógica, las matemáticas y la computación son sistemas de procesamiento de información física, que aplican principios de procesamiento de información física, de innegable utilidad y eficiencia, hasta el punto que desde tiempos inmemoriales se ha considerado a la lógica como “el único modo deliberado de utilizar la mente con objetivos prácticos”. Pero hoy se ha cuestionado esta afirmación, y surge un interrogante: realmente es la lógica el único modo deliberado de utilizar el cerebro?

### 5. El pensamiento vertical o lineal

El análisis que hace De Bono al considerar a la lógica, las matemáticas y la computación como sistemas de pensamiento vertical o lineal, y que se han llamado así porque cuando se busca se trata, es de que no es posible cavar un agujero en un lugar diferente si se sigue cavando en el mismo sitio. La lógica es una herramienta utilizada para cavar mejores agujeros: más grandes y más profundos. Pero si el agujero se encuentra en el lugar incorrecto, hacerlo más profundo y más grande no lo desplazará al lugar correcto. Sin embargo, y a pesar de lo obvio de esta afirmación, siempre es más fácil seguir cavando en un mismo agujero que empezar un nuevo agujero en otro lugar.

El pensamiento lineal avanza paso a paso en el análisis, siguiendo el método de “cada paso después del anterior”, de manera que generalmente en el análisis nos ocupamos de los aspectos parciales, uno después del otro, pero nunca vemos o analizamos el problema en su conjunto.

El pensamiento vertical equivale a cavar en el mismo agujero, con más profundidad. De Bono nos habla entonces del Pensamiento Lateral, que trata de hacer un agujero nuevo en otro sitio, pues nos hace falta desarrollar la capacidad de pensar en forma global, de comprender un problema como un todo compuesto de una intrincada red de distintas partes que intervienen, e interactúan entre sí

### 6 La idea dominante

El ejemplo extremo, que puede dar una idea del concepto de la idea dominante es el de la Paranoia, en la cual el paciente está dominado por la idea de ser perseguido, sin que se vean afectadas sus demás cualidades mentales. Las ideas dominantes cuando se trata del análisis de un tema o de una situación, son aquellas que sutilmente están desde un comienzo orientando la visión del problema, dándole un sesgo, una característica imperceptible. Es de tal importancia esto, que hay técnicas especiales para poder identificar, y escapar a la influencia de las ideas dominantes.



## Tema 2: La lógica, los esquemas.

### 1. Los patrones de análisis de situaciones.

Como se dijo, actualmente se suelen utilizar patrones para el análisis de situaciones, en los cuales se trata de “Disectar” el problema, es decir de dividirlo en sus partes constitutivas para analizar cada una de ellas independientemente, por separado y de acuerdo a un procedimiento previamente esquematizado, es decir, siguiendo una ruta específica, paso a paso, estrictamente secuencial. Aunque esto puede facilitar la identificación de las partes del problema, y el funcionamiento aislado de cada una de ellas, bajo determinadas circunstancias, las previstas en el patrón, esto equivale a ver en forma parcial el funcionamiento de cada una de ellas, pero no podremos ver la situación en su conjunto.

### 2. La lógica.

La lógica es una metodología de procesamiento de información física, de indiscutible utilidad, confiable y eficiente cuando se trata de investigación (Método Cartesiano del conocimiento científico) o de difusión del conocimiento, pero de indiscutible ineficiencia e inutilidad cuando se trata de generar nuevas ideas, de crear soluciones. La lógica parte de hechos verificados para avanzar hacia el conocimiento de lo desconocido en una línea y dirección específica, lo cual restringe y limita las posibilidades de exploración y de visualización de cosas nuevas.

### 3. Los esquemas.

Hemos visto el mecanismo de formación de los esquemas, y su funcionamiento orgánico. Pero la existencia de éstos puede manejar nuestras vidas en gran parte, si no somos conscientes de ello y disponemos los mecanismos para manejar nuestra capacidad de percepción, en lugar de que sea ésta la que maneje nuestros conceptos y nuestras posiciones.

### 4. Definición de problema

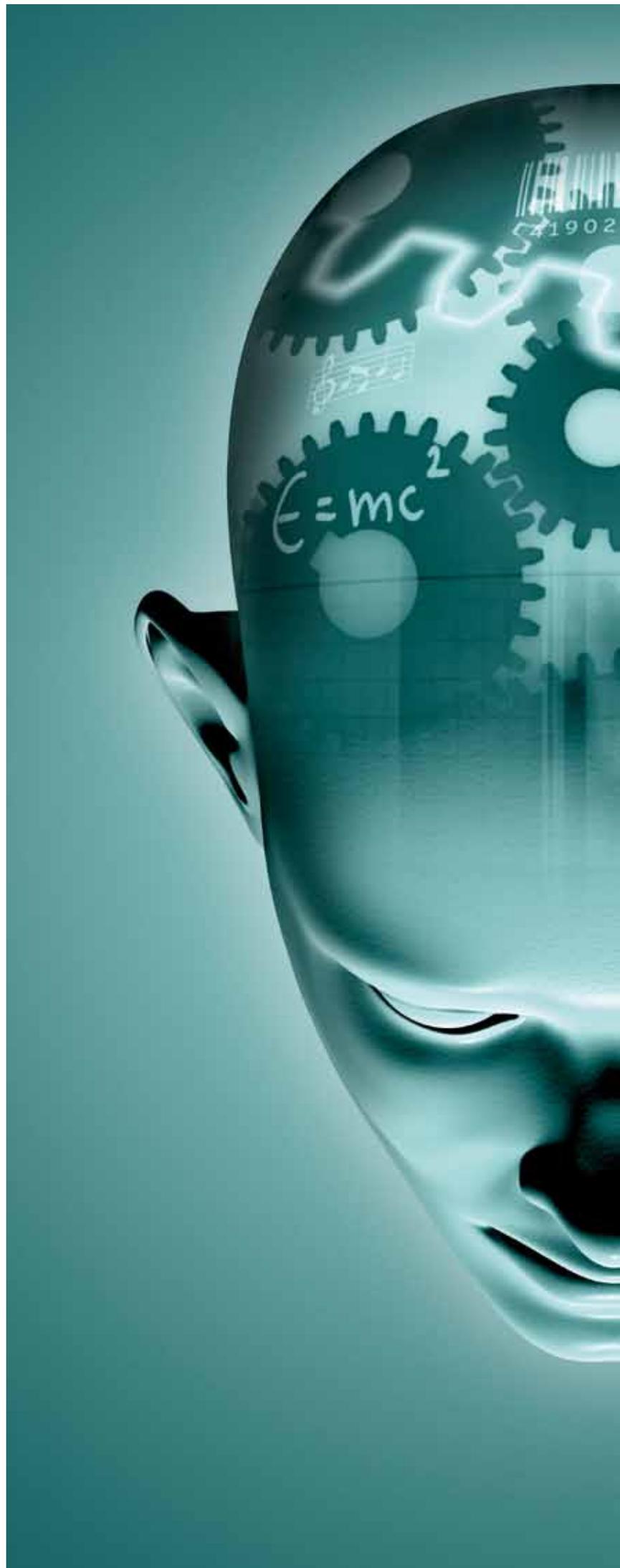
Definición del Psicólogo Alemán DUNKER: “Un problema parte de un estado inicial indeseado y debe llegar a un estado final deseado”. Entre estos dos estados existe una barrera que bloquea el paso del uno al otro. Podemos establecer la existencia de tres tipos de problema:

#### 1. El de interpretación

Se conoce el punto de partida y el punto de llegada, pero no se conoce cómo llegar, o el camino más corto para llegar de uno al otro

#### 2. El de vinculación

Sabemos el objetivo, el punto al cuál queremos llegar, pero no sabemos desde dónde partimos ni cómo llegar al objetivo. Para llegar en este caso generalmente debemos utilizar la experiencia, propia o ajena, porque si seguimos un procedimiento lógico es muy probable que fracasemos. Lo que se necesita en estos casos es CREATIVIDAD, encarar el problema desde un punto de vista completamente nuevo.





inmediatas que el hacer uso constructivo de la inteligencia. Demostrar que el otro está equivocado hace sentir que se es vencedor y superior, mientras estar de acuerdo con otro hace parecer superfluo y subordinado.

### 3. El de lenguaje

Es el tipo de problema con el cuál tropezamos diariamente en nuestra vida. Es muy difícil de resolver, puesto que no es fácil definirlo, puesto que radica básicamente en aspectos conceptuales, subjetivos

## Tema 3: El engaño de la inteligencia.

### 1. La inteligencia

Edward De Bono llama “La trampa de la inteligencia” a una serie de circunstancias que pueden malograr como buen pensador a una persona muy inteligente. Como estas hacen parte de lo que podríamos llamar “ambientación” al tema, veamos algunas de estas circunstancias:

1. 1. Las personas muy inteligentes pueden tener problemas para pensar bien, ya que la facilidad que tienen para construir argumentos correctos, lógicos, racionales les permite justificar y sostener prácticamente cualquier punto de vista.
1. 2. La inteligencia generalmente viene asociada a la facilidad de palabra, la que generalmente se confunde con la profundidad. Con frecuencia las personas inteligentes caen en la trampa de hablar mucho sin decir nada.
1. 3. Las personas muy inteligentes suelen tener un “ego” bastante desarrollado, lo que les hace sentir la necesidad de tener siempre la razón y de aparecer como listos y ortodoxos, por lo cuál existe la tendencia a hacer un uso crítico de la inteligencia, pues esto siempre da satisfacciones más

1. 4. Las personas muy inteligentes suelen tener preferencia por el pensamiento reactivo, que consiste básicamente en clasificar montones de información, mientras tanto, en el pensamiento proyectivo, la persona que piensa tiene que crear el contexto, los conceptos y los objetivos, tiene que pensar en forma expansiva y especulativa.

1. 5. La velocidad física de la mente muy inteligente tiende a saltar rápidamente a conclusiones partiendo de unas pocas señales, mientras que una mente más lenta tiene que examinar más señales, esperar más y por consiguiente puede llegar a conclusiones más apropiadas.

### 2. El talento

Cualidad innata para desarrollar algo, para entender, para percibir un área específica de la ciencia o del conocimiento humano.

### 3. Las Habilidades, Las Destrezas.

La habilidad se desarrolla, no es innata, sino que logramos desarrollarla a fuerza de repetir, de entrenar, de repetir el esquema una y otra vez.

### 4. El pensamiento.

Es la facultad de comparar, combinar y estudiar las ideas. Es la vida interior. Es el acto de la facultad de comparar y analizar las ideas. PENSAR es el acto de formarse ideas en la mente, reflexionar, cavilar.

Queremos conocer sus comentarios a este artículo y otros publicados en esta edición, escribanos a [editorial@estrategas.org](mailto:editorial@estrategas.org)



# La investigación en la seguridad privada

## Parte III

Adaptación académica de Víctor H. Paredes  
Investigador de Seguridad  
Resolución 4157 del 07 de julio de 2010 SVSP  
victorinvestigador@gmail.com

**D**espués de analizar en detalle los métodos de entrevista e interrogatorio para obtener información, nos adentraremos en esta última entrega sobre los indicios de la investigación, la vigilancia y la exactitud en la información.

### Indicios Investigativos

El trabajo investigativo requiere paciencia y perseverancia y los casos difíciles a menudo miden las habilidades del investigador cuando están buscando respuestas. ***Los indicios investigativos siempre ayudan al investigador.***

La escena de la pérdida. La búsqueda en la escena de la pérdida puede ofrecer respuestas a la investigación. A menudo aquellos que estaban en la escena cuando ocurrió una pérdida pueden haber dejado sin intención una clave o evidencia que los vincula a la pérdida.

La escena de la pérdida necesita ser protegida de gente no autorizada. Se deben tomar fotografías o hacer esquemas sin alterar las características de esta escena antes de que se retiren las evidencias.

Evidencia. *La evidencia se usa para probar un hecho.* Generalmente consiste de un testimonio de una víctima o un testigo o puede ser una evidencia física. Las buenas evidencias responden las preguntas. Además de entrevistar e interrogar, las evidencias físicas en la escena de la pérdida pueden ayudar a los investigadores. La evidencia física es variada y puede incluir desde huellas dactilares, documentos, ropa, fibras, químicos, explosivos, alarmas o cualquier otra cosa visible o aparentemente invisible. Cuando una persona está en la escena de una pérdida es posible que haya dejado algo que es único de ese individuo.

*Si se retira la evidencia física de la escena de la pérdida es necesario documentarla y preservarla.* La documentación incluye afirmaciones acerca del nombre del investigador, la fecha y la localización exacta donde se encontró.



**Víctima.** Se obtienen buenos indicios revisando los antecedentes de la víctima. La víctima puede ser un negocio, una organización o una persona. Una persona cuyo negocio no va bien puede haber perpetrado un accidente, un incendio intencional o cualquier otro crimen para recolectar la póliza del seguro. Un empleado masculino puede reclamar falsamente que él fue atacado en su trabajo por el amante de su esposa. A veces los empleados se lastiman en el trabajo pero pueden continuar en el trabajo y entonces reclaman daños laborales y esperan por una compensación. En la mayoría de los casos las víctimas no han perpetrado las pérdidas, no obstante, el investigador debe mantener su mente muy abierta.

**Motivo.** El motivo detrás de una pérdida es una consideración muy importante, preguntas de importancia son: *¿quién ganaría de esta pérdida? ¿Hay otros motivos ulteriores? ¿Qué tipo de persona puede crear tal pérdida? ¿Por qué?* El investigador debe reconocer que el factor humano no necesariamente va a estar involucrado en la pérdida. El mal funcionamiento de equipos o el estado del tiempo pueden ser las causas.

**Testigos.** Los indicios investigativos generalmente se obtienen de los testigos. Una buena entrevista es importante y puede dar resultados muy valiosos.

**Informantes.** *¿Porqué los informantes divulgan información? A veces para lograr favores o dinero o porque lo consideran su deber o porque quieren meter a alguien en problemas* (ejemplo un competidor, un amante infiel). Los informantes a veces suministran informaciones falsas a los investigadores. Un investigador puede medir al informante haciéndole otras preguntas de las cuales él conozca las respuestas. El investigador no debe estar muy relacionado con los informantes o desarrollar ninguna actividad no ética o criminal para

obtener información. *Obviamente la identidad del informante debe ser protegida a no ser que la corte requiera otra cosa.* Muchos investigadores (privados y públicos) tienen dinero en sus presupuestos específicamente para pagar a informantes por su información. Una práctica común de los investigadores, es coger al individuo violando una regla o una ley pero no ofrecerle pena (por ejemplo procesarlo) si el individuo le ofrece al investigador información valiosa.

**Modus Operandi (MO).** MO es un método de operación. Un investigador puede preguntarse “¿cuál fue el método utilizado por un ladrón?” Debido a que la gente no es igual comete los crímenes de diferentes formas. Muchos departamentos de policía tienen archivos

del MO de los ofensores. Cuando un crimen tiene lugar un investigador puede revisar los archivos MO de los sospechosos quienes se conocen que han cometido crímenes de algún modo. Un ofensor en particular puede utilizar una herramienta específica durante un robo. Un ladrón puede utilizar un tipo especial de ropa durante los robos. Un saboteador en una planta manufacturera puede utilizar un tipo específico de cortador de alambre. A veces un MO muy poco común se descubre: un ladrón que utiliza el baño en la escena del crimen.



### Vigilancia.

La vigilancia, observar o cuidar es una ayuda investigativa que se utiliza para obtener información. Algunos de los casos en los cuales la vigilancia es muy útil son los siguientes: los trabajadores de una línea de ensamblaje están robando mercancía; un empleado es sospechoso de los investigadores de la compañía de haber transmitido secretos a otra compañía; los choferes de camiones en su ruta experimentan una inexplicable pérdida entre las instalaciones de la compañía; un empleado está reclamando no estar apto para el trabajo porque tuvo un accidente en la planta y se observa que está construyendo una extensión de su hogar.

Dos tipos principales de vigilancia son la estacionaria y la móvil. La vigilancia estacionaria implica que el investigador estacionado en un auto está observando la casa del sospechoso. Este tipo puede ser tedioso o frustrante. La vigilancia móvil es cuando un investigador sigue al sospechoso; por

“

Una investigación es esencialmente un proceso de recolección de información. La exactitud de la información no solo se refleja en el investigador sino que tiene consecuencias directas en la investigación.

”

ejemplo ir detrás del chofer del camión al que se le está perdiendo la carga.

*Durante la vigilancia un investigador tiene que ser muy cuidadoso de no llamar la atención. La persona que está siendo observada generalmente tiene la ventaja de que puede tratar de evitar al investigador con distintos movimientos rápidos (por ejemplo saliendo por una puerta trasera, montando un bus, manejando y pasándose una luz roja) por tanto el investigador debe mezclarse en el medio para evitar ser detectado.*



Otro tipo de vigilancia es la vigilancia por audio. Esto incluye fisgonear y escuchar las conversaciones. Los equipos de vigilancia por audio tienen una sofisticación impresionante. *“Los transmisores de radios llamados microcircuitos ahora pueden ser tan pequeños que cientos de ellos pueden caber en una estampilla de correos ordinaria. La vida de estos “bichitos” es indefinida porque ellos obtienen toda la energía que necesitan de las transmisiones locales de radio”* (9).

El equipo que se utiliza durante la vigilancia puede incluir binoculares, telescopios, equipos de comunicación, cámaras, circuito cerrado de televisión, equipos de escucha, video y grabadoras de audio y equipos de seguimiento de audio. El investigador de prevención de pérdidas debe estar informado acerca de los equipos y de las leyes que restringen algunos de ellos durante las investigaciones.

### Exactitud en la Información.

*Una investigación es esencialmente un proceso de recolección de información. La exactitud de la información no solo se refleja en el investigador sino que tiene consecuencias directas en la investigación. Los siguientes lineamientos son muy útiles a la hora de obtener una información exacta:*

1. Revise la información dos veces siempre que sea posible.
2. Haga la misma pregunta a varias personas. Compare los resultados.
3. Para revisar la confiabilidad de una fuente haga preguntas que usted conozca las respuestas.
4. Contra revise la información. Por ejemplo si usted tiene una copia de la solicitud de empleo de una persona y una transcripción de su universidad contra revise el nombre, la fecha de nacimiento, el número del seguro social y demás.
5. Compruebe la fuente de información para revisar exactitud.
6. Si es posible revise los antecedentes de la persona que está ofreciendo la información o revise la exactitud del sistema de informes.
7. Mantenga notas exactas, informes, fotografías y esquemas; no dependa de la memoria para los detalles.
8. Si usted no es capaz de escribir notas o un informe, por ejemplo mientras está manejando un auto, grabe la información en una grabadora.
9. Dele seguridad a la información y a los informes para evitar que éstos sean alterados o que se pierdan.
10. Relea los informes después que han sido pasados a máquina.

**VP Asociados**  
VIGILANCIAS  
INVESTIGACIONES  
PROTECCION

**10 años**

**Investigaciones de Seguridad**  
Estudio Técnico de Identificación Personal  
Estudio de Seguridad a Instalaciones  
Investigación de Riesgos y Sinistros  
Capacitación Auto protección a Directivos

Calle 6 B N° 81 B 51 Of. 4-116 | Tel.: (1) 734 1847 | Móvil: 311 509 0619  
vpasociadoscolombia@gmail.com | Bogotá - Colombia



Especial

# La Seguridad integral en el mundial de “Todos los Colombianos”

Por: Oscar Javier López

“ De acuerdo al Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes, la Policía Nacional recibirá un apoyo importante de todas aquellas estructuras que como las empresas de vigilancia y seguridad privada, siempre han estado muy atentas a prestar su colaboración a la institución policial, con información, a través del trabajo de acompañamiento y todos esos esfuerzos aunados van a garantizar en un cien por ciento la seguridad al torneo

”

**E**n la pasada edición de nuestra revista se analizó la estrategia de seguridad de la Copa Mundo Sub 20 Colombia 2011, desde el punto de vista general de la Federación Colombiana de Fútbol, brindándonos una aproximación a los planes concebidos para garantizar un certamen deportivo protegido ante cualquier posible amenaza que intente perturbar su desarrollo normal.

En esta oportunidad tuvimos el privilegio de entrevistar al señor Coronel de la Policía Nacional, Jorge Gómez Duque, Director Nacional de Seguridad del Mundial Juvenil Colombia 2011, quién nos ofreció una orientación más específica y detallada sobre los alcances del esquema de Seguridad proyectado para este evento de talla internacional.

El señor Coronel Gómez Duque será el hombre encargado de tener el manejo de las riendas que aseguren un evento pacífico, de sana convivencia y hermandad entre todos los asistentes a los estadios. Un guía que aportará todo su conocimiento y experiencia para cumplir con el objetivo propuesto por el Presidente de la República, Juan Manuel Santos, de que este sea el mejor mundial juvenil de la historia, cuyos ecos de alegría, deportividad y fraternidad retumben durante siglos, en los registros deportivos más memorables.

“

De las ocho ciudades que han sido seleccionadas como sedes, hemos nombrado a ocho oficiales, uno en cada ciudad, para que de forma autónoma, sean los responsables de coordinar, planear, ejecutar y evaluar todo el plan de seguridad para este mundial.

”

### 1. De forma general, ¿cuál será el plan de seguridad que tendrá la Copa Mundial Sub 20, Colombia 2011?

De la Dirección General de la Policía Nacional hemos recibido la misión de trabajar en todo lo referente a la seguridad de este evento, que reunirá a 24 selecciones internacionales y que se ha convertido en la *Copa Mundo de todos los colombianos*. Bajo esa premisa el señor Presidente de la República ha dado un enfoque en donde la seguridad, la convivencia y la tranquilidad deben ser los valores primordiales que garanticen el éxito del evento.

El plan de seguridad que se ha estructurado se fundamenta básicamente en varios escenarios. Lógicamente como este es un evento deportivo, el foco principal de atención será el día en que se jueguen los 52 partidos de fútbol que se desarrollarán durante el certamen, repartidos en ocho ciudades que han sido seleccionada por la FIFA, y en dichas sedes hemos venido realizando unas actividades muy importantes de seguimiento y planeación de las estrategias de seguridad proyectadas a ejecutarse durante el evento, con el objetivo de garantizar que todas las personas que asistan a los estadios, tanto nacionales como extranjeros, deportistas, delegaciones, representantes de la FIFA, tengan una estadía pacífica y tranquila, mostrando al país con una cara amable, en un ambiente de seguridad que se perciba en todo el territorio nacional.

De esas ocho ciudades que han sido seleccionadas como sedes, hemos nombrado con el aval de nuestro Director de Seguridad Ciudadana el señor Brigadier General, José Roberto León Riaño, y con el compromiso del Director Nacional de la Policía Nacional, señor General Oscar Naranjo Trujillo, a ocho oficiales, uno en cada ciudad, para que de forma autónoma, sean los responsables de coordinar, planear, ejecutar y evaluar todo el plan de seguridad para este mundial. Estos ocho oficiales, en la más reciente visita de los funcionarios FIFA que evaluaron los trabajos realizados hasta

ahora en los estadios donde se jugará el certamen, hicieron una presentación inicial de lo que será el plan de seguridad en cada una de las sedes.

Si bien es cierto que los principales puntos de atención de la seguridad serán los estadios de fútbol, también hay otros escenarios que motivan un esfuerzo institucional del gobierno nacional y municipal para garantizar que todo el plan de funcionamiento sea integral. A partir de la llegada de las delegaciones extranjeras, deportistas y personalidades, hemos tomado como referencia unos puntos estratégicos como aeropuertos, hoteles de concentración, los campos de entrenamiento. Más allá de los escenarios puramente deportivos, los sitios turísticos, centros comerciales, museos, discotecas, entre otros, también serán incluidos dentro de la estrategia de seguridad.

### 2. ¿La policía nacional será la única institución que se encargará de la seguridad durante la Copa mundo Sub 20 Colombia 2011?

El soporte fundamental de la seguridad en nuestro país le corresponde a la Policía Nacional, por misión constitucional y mandato de nuestro gobierno, de nuestras leyes, y realmente nuestra institución recibe la responsabilidad primaria del tema, aunque con el acompañamiento del Ejército Nacional principalmente en las zonas rurales y los puntos críticos de la geografía nacional, del Departamento Administrativo de Seguridad, DAS, que también hará presencia, especialmente en el departamento de inmigración en los aeropuertos, al igual que funcionarios de tránsito municipal que se vincularán en los traslados de los



Coronel de la Policía Nacional, Jorge Gómez Duque

Foto: Estrategias

“ La única institución que manejará la seguridad en el mundial será la Policía Nacional, que ha dispuesto que todo su componente y capacidad, esté al servicio para lograr el éxito del evento. ”

deportistas y delegaciones. Pero la única institución que manejará la seguridad en el mundial será la Policía Nacional, que ha dispuesto que todo su componente y capacidad, esté al servicio para lograr el éxito del evento. Es por ello que para este mundial, están participando todas las direcciones, la Dirección General, la Subdirección General, la Dirección de Seguridad Ciudadana, la Dirección de Inteligencia, la Dirección de Investigación Criminal, e Interpol, la Dirección de Tránsito y Transporte, la Dirección Administrativa y Financiera, la Dirección de Protección, en fin, todos los estamentos institucionales están al servicio del desarrollo tranquilo, de armonía, convivencia y paz de este torneo de carácter mundial.

### 3 Entrando en detalles, ¿Cómo funcionará la seguridad perimetral e interior en los estadios donde se jugará el mundial?

Al respecto quiero manifestarle que la seguridad actualmente en todo el territorio nacional se fundamenta en la nueva estrategia institucional que se ha desarrollado desde la Dirección de Seguridad Ciudadana, como un aporte a la seguridad democrática y está fundamentada en el *Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes*, que será el foco principal, en el cual se atenderán todos los requerimientos de seguridad en todas las ocho ciudades sedes del evento. Dicho plan será el corazón de la seguridad para este mundial juvenil, acompañado de unos componentes muy específicos en cada uno de los escenarios que además de los estadios, involucran todo el esquema diseñado como aeropuertos, hoteles, concentraciones, rutas de desplazamiento. Todos tendrán un dispositivo de seguridad.

En los estadios ya están elaboradas tres estrategias que corresponden a los siguientes momentos, un *preliminar*, es decir “el antes” del encuentro deportivo, en donde la Policía Nacional se tomará los escenarios, al mando de un oficial designado para tal fin, con acti-



vidades de registro, control, verificación y de orden, para que en el momento en el que suene el pitazo inicial todo esté bien organizado. Se tendrá también la participación de personal de inteligencia y antiexplosivos.

*Durante* los partidos, la Policía Nacional estará atenta para garantizar el normal desarrollo del encuentro, atenta ante cualquier amenaza que intente sabotear el clima pacífico del cotejo, manteniendo las condiciones necesarias para asegurar el cumplimiento de los partidos. Dentro de este dispositivo, habrá anillos de seguridad, que básicamente son tres, dependiendo de los puntos críticos o amenazas que puedan surgir, favoreciendo el ingreso rápido, seguro y eficiente de los asistentes al mundial.

En la parte interior de los estadios, habrá controles muy estrictos para garantizar la protección a los deportistas, asistentes, delegaciones y personalidades, con el objetivo de que puedan disfrutar de un mundial tranquilo, armonioso y de sana convivencia. Todo esto complementado con el gobierno nacional que a través de Coldeportes Nacional y las administraciones municipales, han hecho un esfuerzo muy grande en presentar escenarios dignos de un certamen de talla internacional. Las visitas de la FIFA precisamente son para realizar un diagnóstico sobre las condiciones técnicas, logísticas y de seguridad de la Copa Mundo sub 20. Para finalizar, una vez terminado el encuentro deportivo, se estará buscando el orden en la salida de los estadios con énfasis en sus alrededores

### 4 ¿Existe la posibilidad de que el personal de las compañías de vigilancia y seguridad privada, puedan participar en el esquema de seguridad dentro de los estadios?

En eventos tan relevantes y de talla mundial, donde existen numerosas actividades que giran en torno a este certamen, es muy difícil apartar y alejar a cualquier componente que realice funciones de seguridad. Si bien es cierto, los estadios de fútbol estarán bajo la custodia del personal de la policía nacional, y de la organización del evento, que con una logística, garantizarán el orden, el desarrollo normal del ingreso, la acomodación, entre otros, de acuerdo al Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes, recibirá un apoyo importante de todas aque-

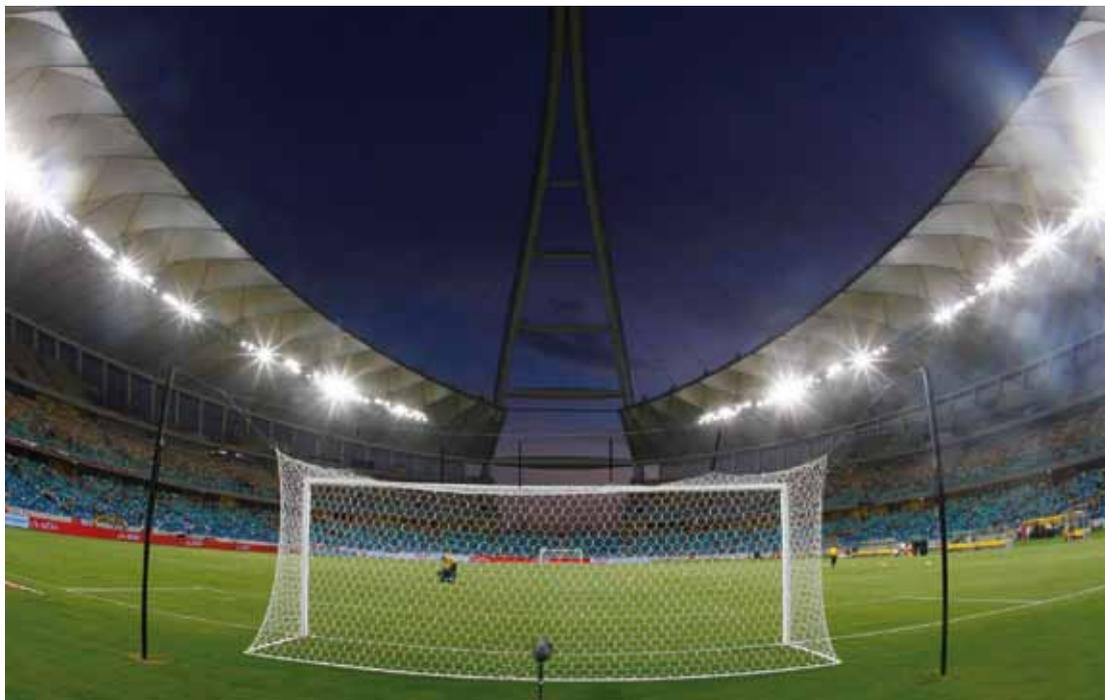
“ La seguridad actualmente en todo el territorio nacional se fundamenta en la nueva estrategia institucional que se ha desarrollado desde la Dirección de Seguridad Ciudadana, como un aporte a la seguridad democrática y está fundamentada en el Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes, que será el foco principal, en el cual se atenderán todos los requerimientos de seguridad en todas las ocho ciudades sedes del evento.

”

Las estructuras que como las empresas de vigilancia y seguridad privada, siempre han estado muy atentas a prestar su colaboración a la institución policial, con información, a través del trabajo de acompañamiento y todos esos esfuerzos aunados van a garantizar en un cien por ciento la seguridad al torneo.

Cabe aclarar que el personal de logística contratado por la organización dentro de los estadios no tendrá funciones policiales ni de seguridad en general.

5- De acuerdo a su criterio personal, hasta ahora ¿cuál es el balance del país en materia de seguridad, con respecto a las evaluaciones de las visitas realizadas por los funcionarios de la FIFA a los escenarios donde se jugará el mundial?



En el tema de seguridad tengo que ser muy claro y manifestarle que la complacencia ha sido absoluta de parte de los funcionarios de la FIFA, por el acompañamiento que ha realizado la Policía Nacional. En sus comentarios, hablando con cada uno de ellos, con las personas que hacen parte de esta comisión técnica, siempre han manifestado que se encuentran gratamente impresionados por el trabajo de la Policía Nacional, que les ha enseñado y socializado, los diseños de nuestros planes.

Lo que ellos han podido palpar y evidenciar es que realmente Colombia cuenta con una Policía Nacional, que además de estar catalogada como una de las mejores del mundo, realmente su trabajo, desempeño y profesionalismo, se evidencian cada vez más cuando se habla de la Copa mundo de la FIFA sub 20 Colombia 2011. Nos sentimos muy halagados y satisfechos con esa imagen que ellos tienen, los funcionarios han encontrado una policía que además de ser muy efectiva, tiene el reconocimiento del gobierno y de la comunidad, que ven esos esfuerzos grandes de la institución, a través del Plan Nacional de Seguridad Comunitaria por Cuadrante, de todos

los planes estratégicos que fomentan la percepción de una entidad amiga, que tiene excelente aceptación de la comunidad y que percibe a los agentes como unos colaboradores en el tema de información, seguridad, convivencia, en cualquiera de los temas, son muy bien recibidos.

En conclusión después de las cuatro visitas de la comisión técnica de la FIFA, la Policía Nacional ha mostrado lo mejor de los colombianos, trabajando por garantizar una seguridad integral en esa fiesta deportiva internacional, que será en la Copa Mundo de la FIFA sub 20 Colombia 2011

“ El señor Presidente de la República ha dado un enfoque en donde la seguridad, la convivencia y la tranquilidad deben ser los valores primordiales que garanticen el éxito del evento.

”

Queremos conocer sus comentarios a este artículo y otros publicados en esta edición, escribanos a [editorial@estrategas.org](mailto:editorial@estrategas.org)



# El necesario arte de la persuasión en seguridad

Por: Diofanor Rodríguez | CPP, PSP



**I**niciemos este artículo afirmando que “*El hombre es tan grande como el tamaño de sus sueños*”, una frase de pocas palabras pero que encierra un significado trascendental para el éxito integral de cualquier individuo. En épocas donde las turbulencias en los escenarios económicos son la constante, es importante contar con la información y los recursos necesarios que persuadan al adversario, de que la seguridad de mi cliente es muy complicada de vencer y lo obligue a buscar otro blanco.

El arte de la persuasión en la administración fue tratado por primera vez en 1938 por Chester I. Barnard, escritor norteamericano y pionero en la teorías de estudios organizacionales, quien sostenía que dicho arte era uno de los procesos no económicos fundamentales, un mecanismo clave para

alcanzar el valor empresarial. A pesar de ello, en la actualidad los estudios de administración de empresas suelen pasar por alto la persuasión, olvidando que en la actualidad es cuando las aptitudes interpersonales y comunicativas son más importantes.

Uno de los rasgos que distinguen a los grandes pensadores de la seguridad, es que conocen como pocos el arte de la persuasión. Esta cualidad, que debe aplicarse a la relación que mantiene la protección con sus clientes internos y externos, va mucho más allá de emplear una “sincera” sonrisa.

¿Qué es la persuasión? Si atendemos a una definición, descubrimos no sólo que es un método de “*influencia general*” con el que se gana la idea, punto de vista, actitud o acción de una persona o colectivo a la nuestra, sino que además, métodos tan difundidos y utilizados en la historia de la humanidad como la retórica y la lógica, discurren precisamente sobre eso: persuadir, influenciar, convencer. Esto demuestra de antemano que la persuasión debe ser un arte en la seguridad, la cual se debe conocer y manejar adecuadamente para conseguir los objetivos trazados.



En la actualidad los estudios de administración de empresas suelen pasar por alto la persuasión, olvidando que en la actualidad es cuando las aptitudes interpersonales y comunicativas son más importantes.



“ La persuasión debe ser un arte en la seguridad que se debe conocer y manejar adecuadamente, para conseguir los objetivos trazados

”



Guy Kawasaki, uno de los mayores especialistas del mundo en los ámbitos del marketing y las nuevas tecnologías, nos ofrece cinco claves que pueden convertirnos en las personas más persuasivas del mundo. Ellas son:

- Ser el primero en dar, no pensar siempre en recibir.
- No ofrecer demasiadas opciones, centrarse en un solo objetivo.
- Argumentar contra uno mismo, ser autocríticos.
- Las pérdidas persuaden más que las ganancias.
- Convince a tus clientes de que ya han ganado con tu propuesta.

Realicemos entonces basados en estos cinco pasos un colorario para la seguridad, pues como todos la conocemos, es un arte y una ciencia, que permite aplicar hipótesis para fortalecerla:

### 1. Ser el primero en dar:

Seguramente si la gerencia de seguridad es la primera en aportar valor agregado al negocio, muy seguramente conseguiremos con más facilidad adeptos a su causa. Los gerentes de seguridad que triunfan, son aquellos que hoy en día son capaces de mantener un diálogo fluido con sus clientes internos e interesados. Las posiciones atascadas, los monólogos recios, son cosa del pasado.

### 2. No ofrecer demasiadas opciones:

Cuando en la seguridad se ofrecen demasiados servicios y el control no es el mejor, el sentimiento que despierta en sus clientes suele asemejarse mucho a la frustración, pues como pasa en diversas ocasiones, cuando a los usuarios se les proponen muchas cosas, no son capaces de decidir exactamente el servicio que requieren. En definitiva, las cosas cuanto más sencillas, mejor.

### 3. Argumentar contra uno mismo:

La frase más trillada entre los colombianos seguramente se refiere a que “perder es ganar un poco”. La confianza es una de las bases de toda estrategia “persuasiva”, por lo que no podemos influenciar a nadie, si antes las personas no creen en nosotros. Y ¿Cómo logramos dicha confianza?, entre otras muchas cosas, ésta se construye en base a la honestidad. En este sentido, una buena táctica es aceptar una debilidad (en el discurso, en nuestro servicio de seguridad), para después subrayar con énfasis la fortaleza que queremos entregar en ese momento.

“ Uno de los rasgos que distinguen a los grandes pensadores de la seguridad, es que conocen como pocos el arte de la persuasión.

”

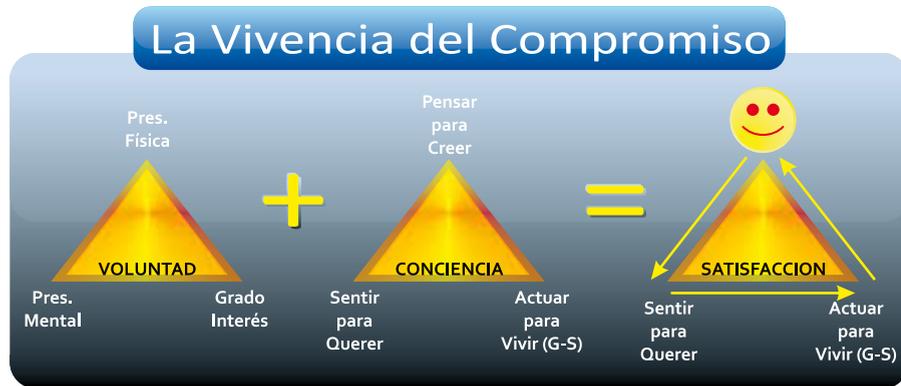
#### 4. Las pérdidas persuaden más que las ganancias:

Recurrir a los beneficios que nuestros potenciales clientes internos pueden ganar, si entienden que la seguridad es apoyo y un gran socio estratégico, tiene mucho menos peso si lo que resaltamos es aquello que pueden perder si no utilizan a la seguridad como socio estratégico en las organizaciones, enfatizando en la frase “sin seguridad no hay buenos negocios”.

#### 5. Convencer a los clientes de que ya han ganado:

Una de las técnicas más empleadas por las grandes superficies comerciales. Se realizan tácticas publicitarias a los clientes en forma de ofertas, pero desgraciadamente, muchas veces estas rebajas son engañosas y no resultan ser verdad. En seguridad es importante mostrar los resultados que se generan día a día, con el ánimo de lograr persuasión a través de los éxitos y logros alcanzados, demostrando la influencia psicológica que se puede conseguir entre los clientes.

La persuasión en la seguridad está basada en los triángulos de la satisfacción percibida por el cliente, como lo enseñan los siguientes tres triángulos que se dejan para su discusión:



La figura creada por el señor Efraín Ulloa e interpretada por mí para la seguridad, obedece a que en el primer triángulo, la voluntad, es la base de cualquier servicio de seguridad y si a ésta se suma la conciencia en lo que realmente requiere el cliente, el resultado final será su satisfacción personal.

Con este documento y basado en las dos técnicas de persuasión que el hombre desde tiempos ancestrales ha utilizado, la retórica y la lógica, quiero presentar esta visión del negocio de la seguridad, que sumará para su entender, en este concepto de vital importancia para la sociedad en general.



Queremos conocer sus comentarios a este artículo y otros publicados en esta edición, escribanos a [editorial@estrategas.org](mailto:editorial@estrategas.org)



Tecnoseguridad



# Seguridad en el comercio electrónico

Por: Óscar Javier López

**E**n el actual contexto de la “sociedad de la información”, las telecomunicaciones están introduciendo cambios significativos en nuestra sociedad, en donde las tecnologías además de la recolección, procesamiento y almacenamiento de datos en forma masiva e instantánea, han permitido la creación de revolucionarias redes comunicacionales informáticas, que han puesto a disposición de la humanidad novedosos métodos de comunicación e intercambio de la información, tales como el e-mail y la realización de operaciones comerciales a través del comercio electrónico.

En la actualidad el desarrollo del comercio electrónico es un hecho innegable e irreversible, y no sólo esto sino que según se prevé, seguirá en crecimiento en los próximos años generando grandes ingresos a través de la red, el cual innegablemente causa un impacto sobre las actividades económicas, sociales y jurídicas en donde éstas tienen lugar.

De acuerdo a la Organización Mundial del Comercio, el comercio electrónico “*es la producción, venta y distribución de productos a través de redes de telecomunicación.*”(1). Es un área que actualmente está experimentando gran crecimiento y significancia jurídica. Ha revolucionado y cambiado los hábitos comerciales en la forma de realizar negocios y ha sido considerado como un elemento esencial

1 “Declaration on Global Electronic Commerce” Segunda Conferencia Ministerial, Ginebra, Suiza, 20 de mayo de 1998.

para el crecimiento económico mundial. La economía bajo el contexto de la sociedad de la información se basa en un potencial de crecimiento de la productividad sin precedentes, como resultado de la extensión de los usos de internet a toda clase de empresas y en operaciones de toda índole.

Sin embargo a pesar de las numerosas ventajas que trae consigo el comercio electrónico, existe siempre el miedo de parte del comprador, a realizar una transacción por la internet, temiendo sobre la posibilidad de que sus datos personales como el nombre, dirección, clave de la tarjeta de crédito, entre otros, sean interceptados y sustraídos por los delincuentes informáticos.

## Beneficios y Desventajas Del Comercio Electrónico:

El comercio electrónico brinda a sus usuarios las siguientes oportunidades:

- Se pueden elegir proveedores entre una oferta muy amplia.
- Hay facilidad y rapidez para la búsqueda de un producto de parte del usuario.
- La disminución de las cadenas de distribución y la automatización del comercio, permite obtener los recursos “a tiempo”.



El comercio electrónico es la producción, venta y distribución de productos a través de redes de telecomunicación.



- Mercado abierto 24 horas, 365 días al año.
- La mayor competencia y automatización permite obtener mejores precios.
- Se obtienen productos en cualquier parte del mundo, sin importar el lugar en donde se encuentre tanto el cliente como el proveedor.
- Existe soporte en línea las 24 horas del día.

Sin embargo, el comercio electrónico presenta las siguientes desventajas:

- Desconocimiento de la empresa que vende el producto.
- La forma de pago electrónica no es totalmente segura.
- Falta de contacto físico con el producto.
- El idioma es una barrera que muchas personas todavía no pueden franquear.
- Problema de reclamaciones y devoluciones cuando el producto es defectuoso.

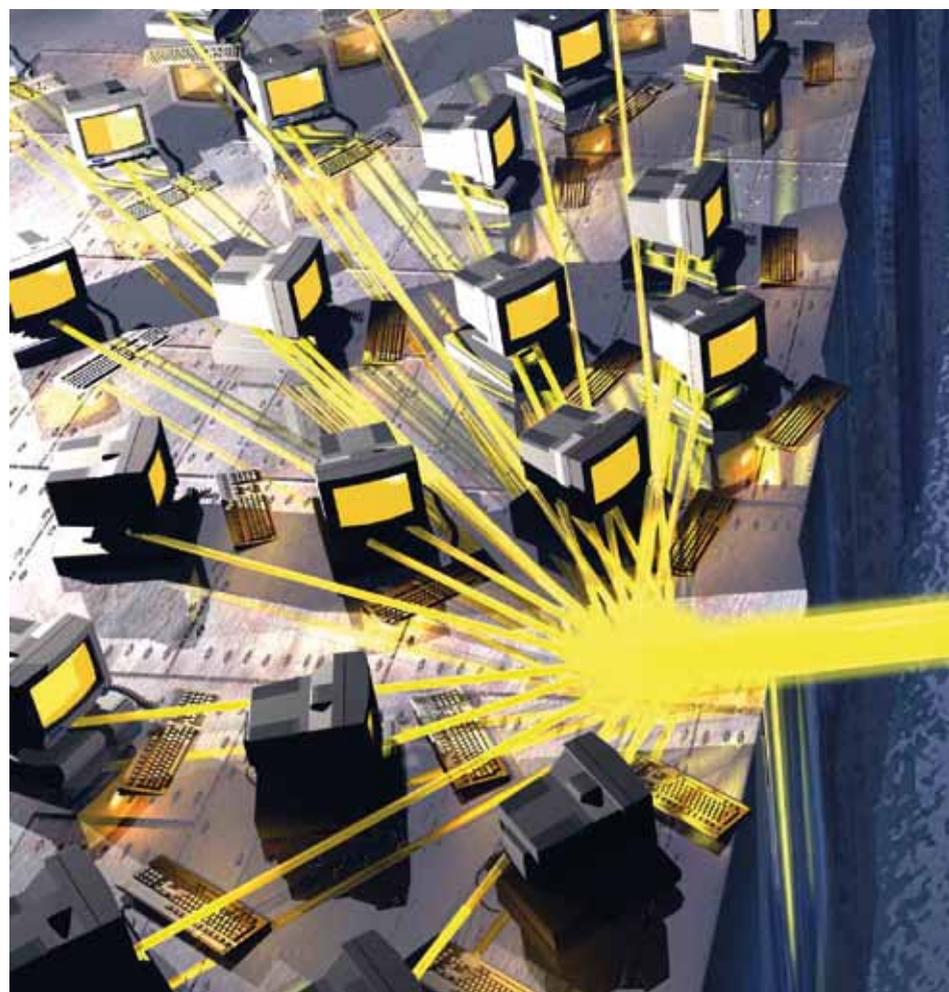
#### Formas de Comercio Electrónico:

Los tres principales tipos de transacciones de comercio electrónico son los siguientes:

- Business to business, “entre empresas”, en donde pueden intervenir como proveedoras, compradoras o vendedoras.
- Business to consumers, “entre empresa y consumidor”. La empresa vende sus productos y el cliente los compra a través de la red.
- Consumers to consumers, “entre consumidor y consumidor”, en donde los consumidores realizan operaciones entre sí como las subastas en línea.

#### Legislación colombiana:

La ley 527 de 1999 por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación, es la normativa regulatoria del comercio electrónico en nuestro país. Esta ley fue una respuesta al fenómeno de creciente número de transacciones comerciales a través del intercambio electrónico de datos, acogiendo el modelo de ley sobre el comercio electrónico aprobado en 1996, por la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI). (2) Ella facilita el ejemplo de las técnicas de comunicación modernas en todas las actividades dotando de un conjunto de reglas internacionalmente aceptadas, que imprimen certeza jurídica a los actos realizados a través o con el uso de la tecnología.



#### Amenazas existentes en el comercio electrónico:

Al utilizar los servicios de comercio electrónico se están realizando transacciones comerciales, sólo que en medios virtuales, y eso puede generar en el usuario una sensación de menor peligro que en una transacción comercial física. Sin embargo, en ambos casos hay involucrado un factor de valor: el dinero. Dado este contexto, existen básicamente tres amenazas relacionadas al comercio electrónico, todas con finalidades asociadas al lucro por parte de los atacantes y que se pueden dividir en dos rubros:

2 “Ley Modelo de la CNUDMI sobre Comercio Electrónico con la Guía para su incorporación al derecho interno junto con su nuevo artículo 5 bis aprobado en 1998”. [www.uncitral.org/uncitral/uncitral\\_texts/electronic\\_commerce/1996](http://www.uncitral.org/uncitral/uncitral_texts/electronic_commerce/1996)



A pesar de todas las formas de seguridad que hay para el comercio electrónico, estas transacciones tienen un alto porcentaje de riesgos, fraude o alteración de datos personales, pero siguiendo las debidas recomendaciones se disminuye la posibilidad de que esto suceda

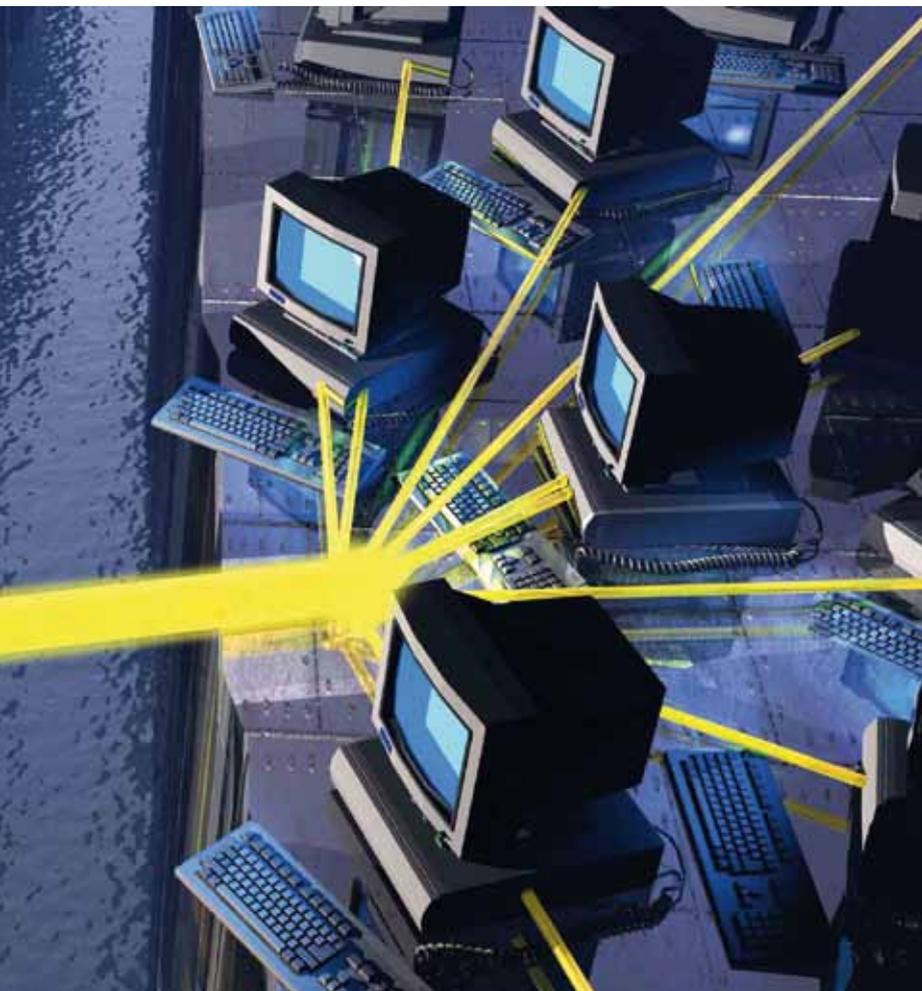


En el primero aparecen dos amenazas relacionadas al robo de credenciales de acceso a sitios de comercio electrónico: el malware, códigos maliciosos creados para el robo de la información de sistemas infectados y el *phishing*, o robo de datos, en donde el estafador intenta conseguir, de usuarios legítimos, información confidencial como obtener el usuario y clave de las tarjetas de crédito.

En el otro rubro, la tercera amenaza relacionada a los sitios de comercio electrónico que se puede encontrar es el *scam* o la realización de estafas a través de medios tecnológicos de mayor complejidad.

#### Métodos seguros de pago por internet:

El comercio electrónico presenta los mismos problemas que otros sistemas de compra no presencial (como el teléfono o la compra



por catálogo), en los que las partes no contactan físicamente. El comprador necesita tener garantías sobre la calidad y características de los productos que adquiere, el vendedor garantiza el pago y debe existir un nivel aceptable de confidencialidad en la comunicación entre ambos. Los métodos más seguros del pago por internet son el pago con tarjeta de crédito, en donde si se descubre algún fraude, la entidad bancaria tiene la facilidad de comprobarlo y reponerle el dinero al cliente, el sistema *contraentrega* para pagar en efectivo en el momento de recibir la compra en el punto de entrega y la *transferencia bancaria*, es decir, pagarle el dinero al vendedor a través de una operación bancaria.

“ La ley 527 de 1999 por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación, es la normativa regulatoria del comercio electrónico en nuestro país

”

#### Pasos para realizar una compra segura:

Se recomiendan las siguientes indicaciones:

- Utilizar un computador personal.
- Comprobar la seguridad del computador.
- Verificar la legitimidad del sitio web.
- Certificar las condiciones de las devoluciones y gastos de envío.
- Confirmar la compra a través de un comprobante del sitio web

#### Conclusión

El comercio electrónico nace como una alternativa de reducción de costos, siendo una herramienta fundamental en el desempeño empresarial y formando parte importante en el mundo de internet, el cual no conoce fronteras y está transformando al mundo. Este comercio hace sencilla la labor de negocios de los clientes, reduce los costos y precios, y garantiza una disponibilidad las 24 horas del día.

Por otra parte, elimina el contacto directo y por ende el conocimiento de la empresa y el cliente, así como también crea desconfianza en cuanto a la seguridad del sistema. A pesar de todas las formas de seguridad que hay para el comercio electrónico, estas transacciones tienen un alto porcentaje de riesgos, fraude o alteración de datos personales, pero siguiendo las debidas recomendaciones se disminuye la posibilidad de que esto suceda.

Queremos conocer sus comentarios a este artículo y otros publicados en esta edición, escribanos a [editorial@estrategas.org](mailto:editorial@estrategas.org)



# Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva en el sector empresarial

Por: Óscar Javier López

**E**l libro de Stephen R. Covey, “Los Siete Hábitos de la Gente Altamente Efectiva” tiene como finalidad ofrecer las herramientas básicas para lograr una interrelación productiva del individuo con el medio y sus semejantes, bajo el concepto de los cambios de paradigma o formas de ver la realidad.

No importa cuántas personas trabajan dentro de una organización, sólo hay una persona a la cual se puede cambiar: *usted mismo*. La mejor inversión que puede hacer una empresa es mejorarse a sí misma a través del progreso de sus empleados, desarrollando los hábitos que los convertirá en mejores trabajadores.

Si una persona es capaz de llevar estos hábitos en su vida cotidiana puede lograr importantes logros, tanto en su vida personal, como en cualquier organización.

## VICTORIA PRIVADA

Son las metas personales a conseguir en el futuro, en el corto y mediano plazo, que se deben lograr antes de poder interactuar de manera eficiente con el medio. Entre ellas se encuentran los tres primeros hábitos:

### Primer Hábito: Sea Proactivo:

Este hábito de efectividad representa la posibilidad de asumir nuevos desafíos en un ambiente de libertad individual y responsabilidad social de la persona humana. Es una toma de conciencia que resulta determinante en cada persona para comprender sus realizaciones y frustraciones, sus retos y respuestas, sus ambiciones y logros. Algunos ejemplos ilustrativos sobre lo que constituye la proactividad son los siguientes:

- Sienta, piense y actúe reconociendo que su familia es lo más importante.
- Acepte nuevos retos que desafíen la seguridad de su “zona de comodidad” y lo lleven a desarrollar sus potencialidades ocultas.
- Supere con decisión y valor las barreras internas y externas que le impiden actuar de forma eficiente.
- Actúe con total compromiso en su trabajo, como un camino inteligente para progresar.
- Reafirme todos los días que sólo usted es el responsable de los éxitos y fracasos en cada uno de los aspectos de su vida.





### Segundo Hábito: Comenzar con un fin en la mente:

El segundo hábito trata principalmente, en fijar las metas de lo que una persona le gustaría lograr de acuerdo con los paradigmas y principios que están dirigidos a lo que es verdaderamente significativo para su vida. Para ello, uno de los métodos más eficaces, es resumir todas las metas en un enunciado de misión personal, el cual debe de estar basado en lo que uno quiere ser, logrando los valores que sirvan de base a nuestro ser y accionar. Entre los ejemplos de este liderazgo personal, tenemos los siguientes:

- Decida y actúe, fortaleciéndose con su propia visión de futuro.
- Contraste sus decisiones y acciones con la misión personal de su vida, realizando los ajustes necesarios si es del caso.
- Identifique los principios y valores que orientan su propia vida.
- Determine el sentido de su vida y comprométase fielmente con él.
- Lidere su vida de acuerdo a su misión personal, sin dejarse guiar por lo que digan los demás.

### Tercer Hábito: Establezca primero lo primero:

Consiste en la concreción del primer y segundo hábito. Es decir, como corolario del proceso de victoria privada, después de adoptar la proactividad que permitirá asumir responsabilidad, y habiendo definido el fin que se desea alcanzar, es esencial saber cuál es el siguiente paso. Hay que establecer primero como referencia, la administración de las actividades que consumen generalmente nuestro tiempo, dividiéndolas en cuatro bloques: Urgente e Importante, Urgente y no Importante, No Urgente e Importante y no Urgente y no Importante. De ellas *Urgente e Importante* es el área de mayor tensión y stress ya que ahí se produce la crisis, los problemas apremiantes y los proyectos con fecha de vencimiento próximo. *Urgente y no Importante* reúne aquellas que si bien reclaman una atención inmediata no tienen trascendencia ni gran influencia. *No Urgente e Importante* reúne aquellas actividades que no requieren atención inmediata pero sin embargo su atención atrae grandes beneficios y tiene influencia sobre eventos futuros. Por último *No Urgente y no Importante* aborda actividades que generalmente hacemos en nuestro tiempo libre actividades agradables, cortas, trivialidades, etc. Entre los ejemplos ilustrativos de este hábito tenemos los siguientes:

- Defina de forma prioritaria los objetivos y metas que deberá alcanzar en corto, mediano y largo plazo.
- Decida sobre aquello que no es urgente pero si importante en su vida y actúe en consecuencia.
- Precise sus roles y objetivos, esfuércese por cumplirlos y renuévelos.
- Establezca un modelo de conducta que le permita ser plenamente interdependiente.
- Alcance los resultados deseados definiendo previamente la jerarquía de sus valores.

“

No importa cuántas personas trabajan dentro de una organización, sólo hay una persona a la cual se puede cambiar: usted mismo.

”

## VICTORIA PÚBLICA

Está relacionada con la transición de la independencia del individuo hacia el ganar / ganar. Son los hábitos que influyen de manera directa la interrelación exitosa que se puede lograr con el medio y el resto de las personas, teniendo como elemento común, la confianza que se genera en los demás. Dichos hábitos son los siguientes:

### Cuarto Hábito: Pensar en Ganar / Ganar:

Es la síntesis de la interacción humana efectiva. Dentro de los paradigmas de la interacción humana podemos reconocer 6 tipos: *Ganar / ganar*: Es beneficio para todos, se busca la solución en la cual todos salgan beneficiados. Este tipo de pensamiento busca la satisfacción de todas las partes en el acuerdo que se tome, con lo que se consigue también la cooperación efectiva y el compromiso de todas en el plan de acción. *Ganar / perder*: Uno obtiene beneficio a costa de otro o termina beneficiado de manera preferente con relación a alguien más. *Perder / ganar*: Una de las partes cede totalmente y abdica a todas las imposiciones de la otra parte. Generalmente está acompañada de una baja autoestima. *Perder / perder*: Se asocia al conflicto en donde lo más importante es derrotar al que se considera el rival, lo que provoca opresión mutua y cierra la puerta a cualquier acuerdo. *Ganar*: No existe confrontación, solo interesa lograr el objetivo. *Perder*: No se logra el objetivo. Existen ejemplos sobre este hábito de beneficio mutuo:

- Piense en tratar a las demás personas como a usted le gustaría ser tratado para sembrar en usted la semilla del ganar/ganar.
- Acepte el hecho de que tanto usted como los demás, pueden y deben resultar beneficiados en una negociación.
- Negocie actuando con integridad, madurez y mentalidad de abundancia.
- Decida aquello que favorezca el bien común y la equidad.
- Cultive una filosofía de vida ganar/ganar en la vida familiar, laboral y social.

### Quinto Hábito: Buscar comprender primero y después ser comprendido:

Este hábito describe la comunicación efectiva y conviene aplicarlo a los efectos de desarrollar los beneficios de la inteligencia emocional y obtener un clima social de respeto y convivencia armoniosa.

“

La mejor inversión que puede hacer una empresa es mejorarse a sí misma a través del progreso de sus empleados, desarrollando los hábitos que los convertirá en mejores personas.

”

Este es el hábito que sustenta la necesidad de comprender con empatía al otro para después ser comprendido y poder edificar relaciones interpersonales más constructivas. Veamos los siguientes ejemplos:

- Aprenda mentalmente a situarse en los zapatos del otro para empezar a comprenderlo.
- Pregúntese si la calidad de su comunicación con los demás, aporta el respeto necesario y posibilita una convivencia armoniosa.
- Reconozca que para comprender al otro, debe aprender primero a escucharlo con la mente abierta.
- Compórtese con firmeza y seguridad frente a los demás para ser escuchado.
- Realice depósitos constantes y positivos en la cuenta bancaria emocional de los demás.

### Sexto Hábito: Sinergizar:

Sinergia es la complementación de las partes de un todo para el logro de los mejores resultados, generando una interrelación afectiva que se tiene con otras personas en la consecución de objetivos. En otras palabras es el trabajo en equipo. Para que pueda producir esta sinergia dentro de un equipo de trabajo, organización, familia, grupo social, etc., es necesario que la comunicación que se realiza dentro del grupo sea sinérgica ya que ella abre oportunidades para que el potencial de cada uno de los miembros del grupo pueda ser explotado a plenitud.



Uno de los requisitos más importantes de la comunicación sinérgica es la autenticidad, ya que permite al resto de personas relacionarse de manera efectiva con lo que se dice y hacer suya la idea relacionada con sus propias experiencias. Los siguientes ejemplos ilustran este hábito:

- Sinergice actuando con proactividad, competitividad y creatividad en su equipo de trabajo.
- Supérese a sí mismo para desarrollar cada una de las dimensiones de su personalidad y lograr una mayor sinergia interna.
- Actúe proactivamente para ayudar a la formación de un equipo de trabajo bien integrado y productivo.
- Acepte la diversidad como una fortaleza del equipo de trabajo que se necesita explotar con inteligencia, creatividad y sensibilidad.
- Intégrese a un equipo de trabajo sumando y multiplicando esfuerzos para alcanzar los objetivos del grupo en forma sinérgica.



## Renovación

En esta parte se explica el proceso de cambio, no cíclico sino lineal, a partir de las victorias anteriores, en un plan de llegar al cambio personal.

### Séptimo Hábito: Afilarse la sierra:

Es el hábito de la renovación personal. Tiene que ver con renovar las cuatro dimensiones de las cuales se compone el ser humano: Física, Emocional / Social, Espiritual y Mental, permitiéndole al individuo establecer un balance entre estos aspectos, con el objetivo

“ Para que una organización construya una estrategia corporativa que garantice la viabilidad de su productividad sostenible, debe tener en cuenta primero que todo a cada uno de sus empleados, pues es en la efectividad de los hábitos individuales, que se generan las bases sólidas que sostienen el buen funcionamiento de toda empresa. ”

de ser efectivos en todos los roles que se desempeñan en la vida. Entre los ejemplos de este hábito de mejora continua, tenemos los siguientes:

- Descanse plácidamente las horas que necesita para reponer sus energías físicas y mentales.
- Lea, estudie y reflexione, las maneras más inteligentes para cultivar su espíritu creativo.
- Mejore todo lo que realiza porque siempre existirá la posibilidad de mejorar.
- Desarrolle su carácter expresando en su conducta principios y valores positivos.
- Cultive una vocación de servicio sirviendo a los demás con amor.

### Conclusión

Para que una organización construya una estrategia corporativa que garantice la viabilidad de su productividad sostenible, debe tener en cuenta primero que todo a cada uno de sus empleados, pues es en la efectividad de los hábitos individuales, que se generan las bases sólidas que sostienen el buen funcionamiento de toda empresa.

Agradecimiento muy especial al señor Francisco Agray, por su colaboración especial en la realización de este artículo.

Queremos conocer sus comentarios a este artículo y otros publicados en esta edición, escribanos a [editorial@estrategas.org](mailto:editorial@estrategas.org)



# La seguridad basada en el valor

“Para los directivos de seguridad corporativa, el foco de su tarea se desplaza desde el combate al delito, hacia el agregado de valor a la organización”

Por: Edgardo Frigo

**E**l rol del directivo de seguridad va cambiando a partir de los cambios que deben enfrentar las organizaciones en las que trabajan. Se sugiere volver a discutir las bases para los nuevos criterios corporativos de seguridad, la formación requerida para desempeñar este nuevo rol del directivo de seguridad, y poner el foco de su tarea en el agregado de valor a la organización.

## Organización y agregado de valor

Toda organización existe para agregar valor para sus clientes, accionistas, colaboradores y la comunidad en su conjunto. En un momento de dura competencia, globalización y concentración de negocios, el imperativo empresarial es crear ventajas competitivas y generar más valor que las empresas rivales, en un ambiente gerencial en continua reconfiguración.

Como lo demostrara Michael Porter en los años 80, las ventajas competitivas de una organización se encuentran en el modo en que realiza sus actividades: comprar mejor, tener logística óptima o un marketing de mayor calidad, etcétera, y con frecuencia, no pueden ser bien comprendidas analizando a la empresa como un todo. Para lograrlo, Porter diseñó el modelo de Cadena de Valor, que permite desagregar la actividad total de la empresa en actividades individuales diferentes, lo que facilita comprender los costos de la organización, y hallar fuentes de diferenciación y ventaja.

El Sistema de Valor combina la cadena de valor propia con la de los proveedores, canales de distribución y clientes, considerando que el producto de la empresa es parte de la cadena de valor del cliente.



## Componentes de la cadena de valor

Según el profesor Porter, una empresa, posee dos clases de actividades: Las actividades PRIMARIAS (logística interna, producción -operaciones-, logística de salida, marketing y ventas y servicio), y las actividades de APOYO (abastecimiento, desarrollo de tecnología, recursos humanos e infraestructura).

Un análisis cuidadoso de la cadena de valor brinda la ocasión de volver a pensar el papel de las actividades tradicionales. Por ejemplo en muchos negocios, tales como el monitoreo de alarmas, puede usarse el entrenamiento y reentrenamiento de clientes como herramienta de marketing.

Muchas veces, la misma función puede hacerse de distintos modos. ¿Cuáles son? ¿Cuánto cuesta cada uno? ¿Qué valor agrega cada uno al cliente? En otras ocasiones, puede mejorarse el desempeño en las actividades directas, por ejemplo operaciones o servicio, introduciendo mejoras en las indirectas, como en capacitación o infraestructura.

## Eslabones de Valor

Llamamos eslabones a las relaciones entre distintas actividades de la cadena de valor. En ocasiones, por ejemplo, no tenemos problemas en logística, sino en el modo en que se relacionan logística y operaciones.

Es particularmente valioso concentrarse en el análisis de los ESLABONES VERTICALES, las relaciones entre nuestra cadena de valor y la de nuestros proveedores y clientes.

El análisis de eslabones verticales no es un “juego de suma cero”. No es que cuando nosotros ganamos algo, ellos lo deben perder. En ocasiones ambas empresas pueden ganar.

El análisis del sistema de valor, la relación entre la cadena de valor propia y la de los clientes, es extremadamente importante. Y cada punto de contacto entre ambas, que da lugar a lo que Ian Carlzon llama “momentos de la verdad”, puede ser una fuente de diferenciación.

Brinda la oportunidad de CREAR MÁS VALOR:

- Disminuyendo los costos
- Aumentando el desempeño
- Creando alguna ventaja competitiva, para la empresa o el cliente

Finalmente, separar las actividades que realiza la empresa para analizarlas individualmente, brinda oportunidades de mejorar la calidad con que se las realiza, hallar modos de hacerla mejor, de agregar más valor para el cliente o de dejar de hacerla si encontramos actividades que son parte de la rutina pero ya no suman valor.



revista  
**ESTRATEGAS**  
www.estrategas.org

Encuentre  
la actualidad y el análisis  
de la Industria de la  
**Seguridad,**  
escrita por expertos  
de Colombia y el Mundo.

**suscribase ya!**  
**1 Año x \$78.000.**  
(Reciba 12 Ediciones.)

Revista ESTRATEGAS

Suscripciones:  
Tel: (571) 800 57 96  
suscripciones@estrategas.org

Encuentrennos en  
Facebook y Twitter



EDITORIAL  
MOGA

### Seguridad y valor

La Seguridad es una relación dinámica entre tres elementos:

- Un valor,
- un riesgo o agente agresor y
- un agente protector.

Si no hay valor, no hay nada que proteger. Y en este esquema la Seguridad, comprendida como la salvaguarda de propiedades, bienes y personas, es una función corporativa esencial. Las demás funciones corporativas (dirección, manufactura, etcétera) no pueden desarrollarse sin Seguridad, pero pese a ello, ¿dónde hallamos a la Seguridad corporativa en el modelo presentado?

Aquí comienza lo interesante de la discusión, ya que desde el punto de vista de la organización, el objeto de la Seguridad corporativa no es la protección en sí misma, sino la contribución que ésta puede aportar a la empresa en términos de beneficios tales como mejoras en su posición de mercado, y libertad de acción y disponibilidad de bienes y productos.

Este concepto suele chocar de lleno con las ideas de algunos responsables corporativos de Seguridad. Los profesionales con mentalidad operativa, ponen el foco de su tarea en la calidad de las operaciones. Pero la compañía espera que el punto central de la tarea del responsable de seguridad no esté solo en evitar delitos o pérdidas sino, de modo más amplio, en agregar valor para el negocio.

Esto implica que los criterios de Seguridad deben estar integrados a la toma de decisiones en todas las áreas corporativas, tal como ocurre con los criterios administrativos, financieros, operacionales y de otros tipos.

### Seguridad basada en el valor

Esto representa un desafío para el profesional, ya que los criterios de seguridad ahora deben basarse en el valor, y el responsable de esa función debe preguntarse de modo continuo ¿qué es crítico, para este negocio y en esta situación específica?

Y cuando el responsable de seguridad recomienda realizar inversiones para mejorar el nivel de alerta de la organización, incorporar más personal, etcétera, ¿puede sustentar estas recomendaciones en criterios gerenciales basados en el valor para el negocio? Muchas veces no puede, o no sabe hacerlo.

Para desempeñar este nuevo rol, basado en el valor, también se requiere una nueva formación profesional. La antigua educación, centrada en habilidades operativas, no alcanza. Se



requiere conocimientos del corazón del negocio, de finanzas y manejo de presupuesto, habilidades de negociación, etcétera, y entrenarse en la toma de decisiones basada en el valor para su organización.

Incluso en las propias operaciones, ha cambiado la capacitación mínima que las empresas requieren para su directivo de seguridad. La formación requerida va más allá de la capacidad de diseñar el dispositivo de protección, o de ser capaz de confeccionar un estudio de Seguridad en forma autónoma. Hoy se requiere que el directivo domine múltiples temas vinculados con el manejo de crisis, prevención de pérdidas, planes de emergencia, análisis de amenazas y su impacto en el negocio.

### Con los conocimientos no alcanza

La organización no sólo busca personas que tengan los conocimientos necesarios, sino mucho más.

- Los conocimientos brindan el “saber cómo se hace”.
- La competencia indica que el profesional “puede hacer”
- El desempeño es lo que el profesional realmente hace.

Lo que buscan las mejores empresas son profesionales de seguridad de alto desempeño, que sepan cómo agregar valor al negocio, que puedan hacerlo, y lo hagan en su tarea cotidiana. Por ello, las actividades de formación profesional deben centrarse en mejorar el desempeño real de los colegas, no solo en sumar conocimientos y diplomas.

### El nuevo rol del directivo de seguridad

En síntesis, en los últimos años hemos asistido a un cambio profundo en el rol del directivo de seguridad.

A partir del rol tradicional del Jefe de Seguridad, en el que el profesional se centraba en las operaciones y en proteger los activos bajo su responsabilidad, dicho rol ha evolucionado hacia el de Director de Seguridad.

Este nuevo trabajo se centra en el conocimiento del negocio, integra los criterios de Seguridad en la toma de las decisiones corporativas, y es capaz de agregar valor al negocio global, ya sea disminuyendo los costos del dispositivo de seguridad, aumentando su nivel de desempeño, o creando alguna ventaja competitiva para la propia empresa o para sus clientes.



Actualidad Gremial



# Primera reunión del año de la Asociación de Seguridad Comercial ADESEC

Redacción | Fotografía: Revista Estrategas



Juan Pardo Poveda  
Colsanitas

La Asociación de Seguridad Comercial – ADESEC – inició sus actividades del 2011 el pasado 9 de febrero con una reunión donde la anfitriona fue la empresa Mc Donald's, representada por su Gerente de Seguridad Región Andina y Cono Sur, Cr. (r) César Saavedra. El grupo de asociados se congregó en el Restaurante Mc Donald's ubicado en la Calle 125 con Autopista Norte, allí desde las 7:00 a.m., los diferentes directivos de seguridad de importantes empresa comerciales, grandes superficies y centros comerciales de Bogotá, expusieron y debatieron sus puntos de vista y experiencias alrededor de las diferentes necesidades que tienen para optimizar los esquemas de seguridad en sus compañías.

Dentro de los temas que discutieron se destaca la importancia de mejorar la capacitación del personal que presta los servicios de seguridad en los aspectos comerciales, la eficaz utilización de los sistemas de monitoreo, la implementación de métodos de prevención como controles, incentivos por cumplimientos, énfasis en la cultura de seguridad con los empleados ajenos a los departamentos de seguridad, entre otros.

El propósito es iniciar mesas de trabajo donde todos los asociados, a partir de sus experiencias particulares, creen mecanismos que les permitan generar estrategias que puedan implementar en sus empresas para mejorar cada día más sus resultados en seguridad.



Edgar Hernández  
Director Ejecutivo Basc  
Capítulo Café



Ing. Katherine Carreño, Asistente de Seguridad Olímpica S.A., My (r) Germán Duarte Vargas, Gerente Aseproteco, y Cr (r) César Saavedra, Gerente de Seguridad Región Andina y Cono Sur Mc Donald's.

# III CONGRESO VIRTUAL de SEGURIDAD

Múltiples factores un sólo Objetivo

La cita académica en la red a través de [www.admejoresseguridad.com](http://www.admejoresseguridad.com), o [www.estrategas.org](http://www.estrategas.org) en la cual los asistentes acuden de forma virtual, es decir, desde sus propios ordenadores a través de la internet, sin necesidad de desplazamientos físicos, ni sincronización horaria.

Incluso su vinculación virtual no necesariamente debe coincidir en el tiempo, pues los documentos permanecen disponibles para que todos los asistentes tengan acceso a ellos en los momentos en que les resulte más conveniente.

30 de marzo de 2011

[www.admejoresseguridad.com](http://www.admejoresseguridad.com)

[www.estrategas.org](http://www.estrategas.org)

Inscripción Gratuita

Informes: [virtual3@admejoresseguridad.com](mailto:virtual3@admejoresseguridad.com)

[www.admejores.com/suscriptores](http://www.admejores.com/suscriptores)

Siganos a través de:



estrategas larevista



restrategas

Organiza: ADMEJORES



SEGURIDAD LTDA

Invita:

# ESTRATEGAS

La revista del empresario de la seguridad

Patrocinan en Colombia:

