César Salazar Solís, especialista en seguridad

Gerente de operaciones, *¿un médico para los servicios?*

Cuando una institución contrata los servicios de una empresa de seguridad privada tiene la expectativa de que recibirá los servicios que le fueron ofrecidos y con ese valor agregado que cada empresa de seguridad ofrece, sin embargo, en el campo, en el día a día, el gerente comercial, asesor comercial, vendedor o especialista no están en el servicio para validar que lo que el cliente solicito y ellos ofrecieron se lleve a cabo.

Es cuando surge la figura del Gerente de Operaciones, él es quien se transforma en una figura fundamental tanto para el cliente como para la empresa.

El Gerente de Operaciones se vuelve un Médico para los servicios, es quien: escucha, revisa, pregunta, diagnostica y con esa información establece planes de acción, estrategias de reclutamiento, planifica capacitación, planifica roles, establece estrategias de retención de talentos, básicamente elabora la logística para que el servicio camine conforme a lo que se ofreció al cliente.

Sin embargo, para lograr esto, el Gerente de Operaciones requiere del apoyo de todo un equipo dentro de su empresa, que son las áreas: Comercial, Recursos Humanos, Consumos Internos, Finanzas y la Alta Dirección.

El Gerente de Operaciones reporta a una Dirección de Operaciones o a una Dirección General, dependiendo de la estructura de la empresa; sin embargo, la comunicación con la Alta Dirección es fundamental para tener un servicio adecuado derivado de que la información operativa es la que nutre a la Alta Dirección de la información adecuada para poder valorar la rentabilidad, viabilidad y sobre todo la calidad del servicio que se presta al cliente, teniendo de primera mano la información que pasa en el día a día.

Esta pequeña descripción de lo que hace un Gerente de Operaciones es solo eso, una pequeña parte de lo que hace, genera, gestiona y desarrolla un Gerente, por lo que es muy importante contar con un perfil adecuado en habilidades blandas para poder generar la comunicación, empatía, apoyo de actividades y sobre todo ser ejemplo para todo su equipo de trabajo desde la imagen, la actitud, la aptitud y sobre todo el cómo hacer la labor que está desempeñando.

Un Gerente que trabaja dando el ejemplo a todos sus colaboradores en una pieza fundamental para cualquier empresa de seguridad, ya que es la cara ante el cliente y es quien gestiona ante el cliente y la Alta Dirección las necesidades del servicio para satisfacer las expectativas del cliente y las políticas de la empresa para que labora.

Invertir en la capacitación para la gerencia de operaciones es invertir en un eslabón que puede ser el engrane de tracción de un sistema de mejora continua, el gerente de operaciones es el médico para los servicios.

La **ciencia de leer** *los rostros*

Lic. Francisco Padilla (al centro)

Francisco Padilla, licenciado en derecho y egresado de la Universidad Latinoamericana con estudios en criminología y morfopsicología, impartió la conferencia "Rasgos Familiares de Riesgo y Criminalidad" durante la primera reunión de la Asociación Mexicana de Especialistas en Seguridad Integral (AMEXSI). En su presentación, destacó que estos estudios pueden ser una herramienta valiosa en el ámbito de la seguridad, tanto para la prevención como para la toma de decisiones y las respuestas adecuadas.

El experto explicó que, al analizar el rostro y su morfología, podemos identificar tres áreas distintas, cada una de las cuales revela aspectos de la personalidad de una persona:

Área Intelectual o Cerebral: Esta zona abarca el cráneo, la frente, las cejas y los ojos. Una frente alta se asocia con la inteligencia, mientras que una frente baja sugiere firmeza y obstinación. Una frente rectangular indica organización mental.

Área Emotiva o Sentimental: Comprende los pómulos, las mejillas y la nariz. Aquí encontramos rasgos relacionados con las emociones, la empatía y la afectividad. Las mejillas prominentes se asocian con el liderazgo, mientras que unas mejillas retraídas indican humildad.

Área Instintiva: Incluye la mandíbula, la boca y el mentón. Estos rasgos están relacionados con el impulso, la determinación y el instinto. Una mandíbula ancha sugiere tenacidad y lucha, mientras que un mentón prominente se percibe como un espíritu competitivo.

Durante la conferencia, también se presentaron los seis puntos clave para analizar la psicopatía a través del rostro:

Los Ojos: Transmiten emociones. Ojos grandes pueden reflejar sinceridad y ambición, mientras que ojos pequeños pueden indicar inteligencia e inquietud.

En cuanto a las líneas en el rostro, estas reflejan nuestras experiencias vividas y, por tanto, las personas las perciben como signos de mal humor, obsesión, tristeza, alegría, reflexión, preocupación y orgullo. Como regla general, las líneas de expresión horizontales pueden ser positivas, mientras que las verticales suelen ser negativas. Sin embargo, hay excepciones, como en el caso del entrecejo: cuando hay dos líneas, esto indica un enfoque analítico y la capacidad de asombro, y se reflejan en sentido horizontal.

Para finalizar, el experto recalcó que toda esta información es cuantitativa y cualitativa. Además, dado que cada rostro tiene sus propias características, es fundamental considerar la morfosicología junto con la somorfología para realizar un estudio completo de los rasgos corporales. Aunque los rasgos faciales son percibidos por la sociedad como indicadores de la personalidad, nuestra imagen y la impresión que damos influyen significativamente en nuestra vida y en cómo nos perciben.

ZN CORPORATIVO

su seguridad tranquilidad y satisfacción

NUESTROS SERVICIOS

> GUARDIAS INTRAMUROS
> PROTECCIÓN EJECUTIVA
> CUSTODIA DE TRANSPORTES
> SEGURIDAD EN EVENTOS
> ESTUDIOS DE SEGURIDAD

SEGURIDAD ELECTRÓNICA

> CCTV
> ALARMAS
> CONTROL DE ACCESOS
> PROTECCIÓN PERIMETRAL
> SISTEMAS CONTRA INCENDIOS
> LOCALIZACIÓN SATELITAL GPS/GPRS

CONTAMOS CON:

> CENTRO DE MONITOREO DE ALARMAS, GPS Y CCTV
> ACREDITACIÓN TÉCNICA PARA PRESTAR SERVICIOS AEROPORTUARIOS Y COMPLEMENTARIOS EN SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN, OTORGADO POR LA AFAC

17 AÑOS DE EXPERIENCIA NOS RESPALDAN

REPSE
Registro de Prestadoras de Servicios Especializados u Obras Especializadas

Síguenos en:

www.zncorporativo.com

Tels: (55) 55-32-48-30, (55) 56-72-86-92 y (55) 24-55-59-15 Y 16
Miguel Laurent 1695 Col. Letrán Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03650, Ciudad de México
seguridad@zncorporativo.com | direccion@zncorporativo.com

Entrevista a **Carlos Guzmán,** CEO de **CONPRYSSA**

Como cada año platicamos con Carlos Guzmán Tovar Ríos, CEO de la reconocida e importante empresa de Seguridad Privada CONPRYSSA, que lleva más de 25 años dentro del gremio y se dice fácil, pero este negocio es complicado, han surgido miles de empresas y de igual manera han truncado su desarrollo dado a que hay muchas aristas que son sumamente difíciles de solventar y de resolver para sobrevivir. Como todos sabemos, la seguridad es una de las necesidades humanas fundamentales y en nuestro amado México es un tema que a diario preocupa y ocupa tanto a las autoridades como a todos los ciudadanos que conformamos este territorio y con el auge de la tecnología que hoy en día nos sorprende cada vez más, el panorama de la industria de la seguridad privada es un ente gigantesco que cambia y evoluciona permanentemente.

ME.- Por favor Carlos queremos tocar contigo varios temas dentro de esta entrevista, comenzando por el estado actual de la industria de la seguridad privada en México, ¿cómo lo percibes al día de hoy?

CG.- La industria de la seguridad privada se enfrenta a una serie de desafíos, que incluyen una competencia cada vez mayor, costos crecientes, nuevas reformas laborales, escasez de trabajadores calificados y con un perfil acorde a cada necesidad y cliente, así como competencia desleal con miles de empresas clandestinas y dada la gran demanda que existe, estas proliferan de manera exponencial. Pero a su vez a pesar de estos desafíos también existen muchas oportunidades de crecimiento e innovación dentro de la industria, para las empresas que si cumplimos religiosamente con todas nuestras obligaciones.

Según datos recientes, se espera que la industria de la seguridad privada en México crezca a una tasa del 10% en los próximos cinco años, este crecimiento está siendo impulsado por una serie de factores, incluido el aumento de la demanda de servicios de seguridad post pandemia, el crecimiento de mercados emergentes y la constante amenaza de la inseguridad en nuestro país.

ME.- Hoy en día vemos que la tecnología en todos los ámbitos se desarrolla de manera exponencial, ¿cómo sientes que va a impactar esto dentro de la industria?

CG.- La tecnología está teniendo hoy un profundo impacto en el medio de la seguridad. Por un lado, ha permitido a las empresas de nuestro sector brindar servicios más eficientes y eficaces automatizando muchos procesos que antes se llevaban de manera analógica, por ejemplo, el uso de sistemas de autenticación biométrica ha hecho que el control de acceso sea mucho más seguro y ágil. Por otro lado, la tecnología también ha introducido nuevas vulnerabilidades que es necesario abordar. Los ciberataques, por ejemplo, se han convertido en una gran preocupación para las personas, empresas y gobiernos hoy en día.

A pesar de esto, la tecnología continúa dando forma al futuro de la seguridad, a medida que la inteligencia artificial, la robótica y el Internet sigan evolucionando, las empresas de seguridad podremos ofrecer soluciones aún más avanzadas a nuestros clientes. Sin embargo, es importante recordar que la tecnología no es un remedio infalible, corresponde a nosotros, los profesionales de la seguridad, mantenernos constantemente informados y actualizados sobre las últimas amenazas e innovaciones para brindar el mejor servicio posible.

ME.- ¿Qué tendencias emergentes dentro de este inmenso mundo de la seguridad ves en el futuro cercano que puedan ayudar o en su caso sustituir el elemento humano dentro del medio?

CG.- El futuro de la industria de la seguridad privada es apasionante y desafiante. Con el avance de la tecnología, podemos esperar ver una transformación en la forma en que se prestan los servicios de seguridad y mirando hacia el futuro, es imposible que ignoremos los que nos dedicamos a esto, el impacto que las tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, que hoy está en todos lados y presuntamente ocupa en el ciberespacio ya un pedazo del pastel muy importante, así como la robótica y la IoT que lo están invadiendo también. Estas tecnologías están revolucionando la forma en que se proporciona seguridad, haciéndola más eficiente, eficaz y asequible que nunca.

Un ejemplo de ello es el uso de drones para vigilancia y seguimiento. Hoy en día los drones pueden cubrir grandes áreas rápidamente y proporcionar transmisiones de video en tiempo real al personal de seguridad, lo que nos permite responder a las amenazas de manera más rápida y precisa. Otro ejemplo es el uso de tecnología de reconocimiento facial, que puede ayudar a identificar amenazas potenciales incluso antes de que ingresen a una instalación, lo vemos hoy en día en los principales aeropuertos del mundo en donde ya no es necesario tener un agente de migración para ingresar a un país, lo mismo pasará en un futuro no muy lejano en los corporativos, condominios y casas inteligentes.

> “El futuro de la industria de la seguridad privada es brillante y aquellos que estén dispuestos a asumir riesgos y aceptar el cambio sin duda cosecharán los frutos de estos nuevos beneficios”

ME.- ¿Crees que la integración del capital humano en sinergia con los elementos tecnológicos son el esquema ideal para un programa exitoso de seguridad?

CG.- A medida que el elemento de seguridad y la industria de la seguridad privada continúen evolucionando y avanzando, la integración es más que una palabra de moda, que, con sistemas cada vez más complejos se integran en una sola plataforma con diferentes funciones, incluidos informes de incidentes, monitoreo de cámaras y sistemas de recorridos por elementos de seguridad, para crear un programa integral.

Si bien en el pasado pudo haber un guardia de seguridad o una cámara de seguridad, hoy en día a se requieren ambos, no como dos funciones separadas, sino como un sistema integrando un binomio. Si agregamos a esta receta un sistema de control de acceso y sensores de movimiento sofisticados se transforma en un esquema mucho más robusto y certero. Si bien la industria puede estar inundada con demasiados productos, sistemas y opciones, lo ideal es un conjunto integrado y cuidadosamente seleccionado de soluciones de seguridad específicas para las necesidades de una ubicación en particular.

Crear una solución de seguridad en la que todas las piezas funcionen como un reloj es esencial para crear un entorno seguro, resaltando que, a lo largo de todo este desarrollo e innovaciones técnicas, no se nos puede olvidar que, el elemento central de todo programa de seguridad exitoso es el guardia. Todo lo que hagamos para apoyarlos e involucrarlos dentro de la arquitectura de prevención dentro de los servicios asignados, es fundamental. Estas personas se dedican a crear entornos seguros todos los días. Estos héroes como a mí me gusta llamarlos, que a menudo son anónimos, asumen una variedad de responsabilidades, desde ser la primera figura en dar la bienvenida a los visitantes y empleados, así como dar guía e información respondiendo preguntas generales a diario, interactúan con las autoridades locales, lideran evacuaciones y hasta responden a emergencias médicas en su caso. Independientemente de cuán simple o complejo sea el panorama o reto de seguridad, nuestros guardias son una pieza fundamental de este rompecabezas y siempre son nuestra primera línea de defensa contra casi todas las amenazas que se presentan dentro de un servicio. Claro que debemos seguir siendo proactivos en el desarrollo de programas y soluciones que puedan ayudarlos a rendir al máximo, lo que incluye brindar capacitación periódica y dotarlos de equipos y sistemas de última generación de manera tal que puedan ejercer su labor de manera efectiva.

ME.- En tu experiencia de más de un cuarto de siglo dentro de este sector en donde has sido testigo de la evolución de esta industria, ¿cuáles serían tus puntos para concluir esta charla con base en los temas abordados?

CG.- En conclusión y siendo concreto, la industria de la seguridad privada se enfrenta tanto a desafíos como a oportunidades dentro del panorama actual. Si bien la tecnología ha generado avances significativos, también ha creado nuevas amenazas que deben abordarse.

Para mantenernos a la vanguardia, es esencial que las empresas nos adaptemos y adoptemos estos cambios permanentes y continuos. Al invertir en soluciones innovadoras y mantenernos actualizados con las últimas tendencias disponibles, las organizaciones no solo pueden mejorar sus medidas de seguridad sino también sus operaciones generales. El futuro de la industria de la seguridad privada es brillante y aquellos que estén dispuestos a asumir riesgos y aceptar el cambio sin duda cosecharán los frutos de estos nuevos beneficios.

¡AFÍLIATE AHORA!

Conoce y disfruta nuestros **BENEFICIOS**

30 AÑOS PROFESIONALIZANDO

#ProfesionalizateConInspiracion

ASIS INTERNATIONAL™ | CAPÍTULO MÉXICO 217

- 12 Reuniones mensuales presenciales sin costo, con conferencistas de primer nivel que suman a tu proceso de profesionalización.
- Webinars sin costo.
- Instructores Certificados.
- Cursos especializados en los diversos campos de la seguridad, los cuales otorgan CPE'S para tu Recertificación.
- Estaremos presentes como Capítulo en los mejores eventos de seguridad de México.
- Convenios de descuento para diversos productos y servicios.
- Bolsa de trabajo.
- Comunidades temáticas.
- Newsletter semanal.
- Chat privado de socios activos.
- Acceso a las guías & estándares de ASIS Internacional.
- Acceso a la base de datos de más de 34 mil profesionales de seguridad alrededor del mundo.

AFILIACIÓN

ASIS MÉXICO 217
$5,650 MX

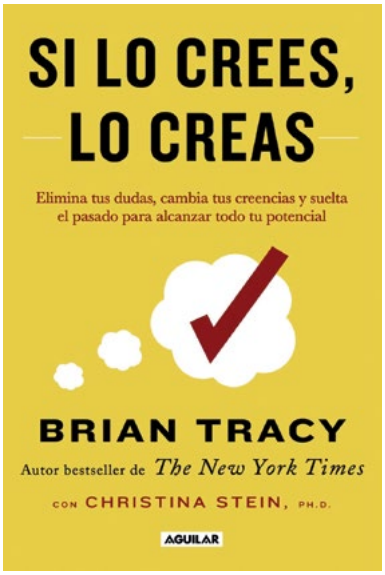
ASIS INTERNACIONAL
$125 UDS

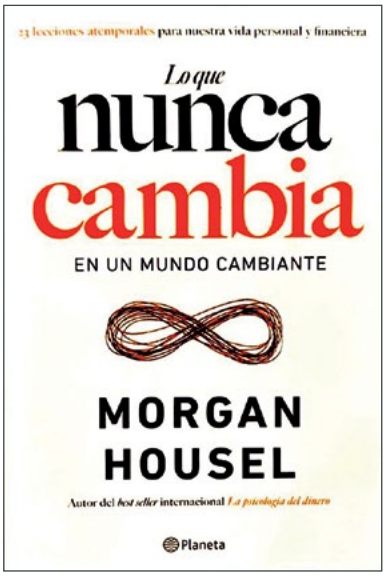
* Vigencia de membresía del 1 de enero al 31 de diciembre 2024

MAYOR INFORMACIÓN
55 1321 1289
socios@asis.org.mx

#InnovandoEnASIS

La **Bliblioteca** del **Sensei**





En esta ocasión La Biblioteca del Sensei nos recomienda dos textos fundamentales recientemente añadidos a su catálogo. El primero se llama Si lo crees, lo creas del autor bestseller Brian Tracy y la psicoterapeuta Christina Stein y publicado por la editorial Aguilar. El libro aborda temas sobre cómo adoptar una mentalidad para no estancarse, qué es lo que nos detiene, cómo dejar ir las cosas que no nos funcionan y habla también de cómo convertirte en un propio maestro del cambio. Si lo crees, lo creas está lleno de consejos reveladores con los que se aprenderá a identificar y superar patrones e ideas perjudiciales, a recuperar el control de los pensamientos, sentimientos y acciones, a convertir lo negativo en positivo y a aceptar cambios inesperados en la vida para alcanzar tus metas y sentirte satisfecho.

La segunda lectura se llama Lo que nunca cambia en un mundo cambiante, de Morgan Housel, de la editorial Planeta. Esta lectura nos invita a cambiar de mentalidad y a preguntarnos: ¿qué seguirá igual dentro de diez años? ¿Y dentro de cien? Con ese propósito el autor comparte veintitrés verdades atemporales que ha logrado identificar gracias a las grandes lecciones que nos ha legado la Historia y sus protagonistas; desde la invención de las primeras armas nucleares hasta la creación de Amazon. Cada capítulo nos enseña uno de esos principios fundamentales que conviene tener en cuenta para separar la señal del ruido, aprovechar las oportunidades y navegar por la incertidumbre del futuro con el fin de alcanzar el éxito personal y la seguridad económica.

Morgan Housel en su narrativa nos habla de las expectativas y la realidad en este libro de tres capítulos con reflexiones cotidianas hace razonar acerca de cuáles son tus opciones, la retrospección y la introspección para tener éxito.

Estas lecturas son altamente recomendables para los ejecutivos de la seguridad para que complementen su biblioteca y se enfoquen en sus logros.

GRUPO LK

Seguridad Privada

"Protegemos tu patrimonio con profesionalismo y pasión"

VIGILANCIA INTRAMUROS

CUSTODIAS DE TRANSPORTE

SEGURIDAD ELECTRÓNICA

MONITOREO Y RASTREO VEHICULAR

55-8848-8264

grupolkseguridadprivada.com

COBERTURA A NIVEL NACIONAL