



german.cortes@alas-la.org

Germán Alexis Cortez

Ingeniero electrónico y con más de dos décadas de experiencia en consultoría, Cortez visitó nuestro país para dictar un curso de la Asociación. Dialogamos con él acerca de la actualidad de la seguridad en nuestra región, el índice de profesionalización del sector y las tendencias de la industria.

Reconocido consultor y docente de la Asociación Latinoamericana de Seguridad; Germán Cortez se refiere al presente de la seguridad en nuestra región, afirmando que algunos países, como México y Colombia, avanzaron bastante debido a sus necesidades internas. "Se observa interés tanto en el gremio por mejorar como en el usuario final por protegerse mejor. En el otro extremo, la gran mayoría de naciones, aún están en una etapa muy incipiente. Y en el medio hay países que comenzaron a despertar del letargo y tratan de alcanzar a los primeros, como Argentina, Brasil, Chile o República Dominicana", explica.

"La presencia de grandes fábricas nos dice que hay interés en la región y poco a poco vamos respondiendo adecuadamente. Hay profesionales excelentes que parecen verdaderos Quijotes al impulsar la venta de sistemas integrados y haciendo que las prácticas de instalación sigan las normas internacionales. Desafortunadamente, la mayoría de los sistemas son implementados sin tener conocimientos formales y el mercado no conoce ni el servicio ni los productos... por lo tanto siempre se termina escogiendo lo más barato y no lo que realmente se requiere. Esto es un indicador claro de la falta de madurez", concluye acerca de su mirada sobre la actualidad de la región.

- ¿Hacia dónde tiende la industria?

- Definitivamente la industria tiende hacia profesionalizar sus servicios, a mejorar los procesos y a incentivar el uso de las diferentes tecnologías. Sin embargo todos reconocen que la falta de apoyo en el tema de capacitación debe ser el primer paso que debemos dar. La industria de seguridad electrónica a nivel internacional va a un ritmo muy rápido debido a la convergencia con las redes de comunicaciones para datos y el mundo de Informática (TIC). Técnicamente, el cambio se está dando en todos los subsistemas, al poder usar las redes (LAN o WAN), incluyendo Internet, como medio de comunicación

básico. Esto ha facilitado el acceso remoto a los sistemas y ahorros en mantenimiento, comodidad en la operación e integración entre los diversos equipos. El sistema que más ha tomado ventaja de esto es el CCTV, sin embargo los subsistemas de Acceso, Alarmas de Intrusión e Incendio no se quedan atrás. Pero los adelantos, las innovaciones y todo el amplio servicio que se puede ofrecer, se desperdicia en un mercado técnicamente analfabeto como el latino.

- ¿A qué se debe?

- Muchas veces las empresas con mayor reconocimiento y antigüedad, ofrecen soluciones realmente buenas pero se encuentran con un usuario final que no valora todo esto y toma decisiones solamente pensando en el precio y entonces, por supuesto encuentra, empresas que le llevan la idea y le venden simples juguetes que a la postre dan un pésimo servicio y ponen en tela de juicio a toda la industria. Pero todo eso no es nuevo, ha pasado en muchos sectores de comercio tecnológico y debemos aprender de ellos. La solución es muy sencilla: Capacitar, orientar, generar conocimiento tanto en el usuario final como en el grupo de ingenieros, técnicos y

vendedores del gremio. Solo así podremos realmente aprovechar el mundo globalizado que nos inunda de información y tener los criterios adecuados para hacer compras y ventas inteligentes.

- Qué diferencia a nuestra región de Europa o Estados Unidos, ¿la profesionalización del sector o la constante renovación tecnológica?

- Pienso que la falta de profesionalismo puede ayudar con un 80% y la falta de recursos económicos lleva a que no exista cultura de renovación tecnológica. Nuestras universidades no ofrecen programas orientados al gremio de seguridad, nuestros ingenieros no tienen donde capacitarse, nuestros técnicos no tienen equipos donde ensayar, nuestros usuarios finales no tienen donde especializarse. Por lo tanto estamos dependiendo de lo que cada uno por su lado aprenda y las interpretaciones pueden ser muy diferentes. Si a esto le adicionamos que las empresas fabricantes grandes tienen poca presencia en nuestra región, completamos un abanico de ideas que generan un círculo negativo degradante. Es lo que en algunos países se ha logrado mejorar. Al tener una necesidad real de protección debido lastimosamente a la delincuencia interna y no a un afán preventivo, se tiene mucha más práctica, se obliga a conocer más del tema, las fábricas capacitan a su gente y ellos elevan poco a poco el nivel de toda la industria local. Con el tiempo el tema de oferta y demanda entra en juego y eso hace que el círculo sea positivo, generando valor.

- ¿Cuáles son las principales características del mercado latino?

- Solo se compra lo más barato y muchas veces es lo más malo. Es un secreto a voces que se oye en pasillos de las ferias o de las empresas fabricantes. Por eso no nos ponen cuidado. En nuestro gremio existen grandes empresas (Schneider, Honeywell, Johnson Controls, Bosch, UTC, Siemens, entre otras) y siempre terminamos comprando algo fabricado OEM, en una bodega China

"Veo que el mercado argentino ha crecido mucho y hay algo que marca la diferencia: la buena actitud del profesional argentino, ávido de conocimientos, siempre buscando la manera de optimizar procesos y brindar mejor servicio. Eso los va a llevar al éxito"

con la marca propia que el distribuidor local se acaba de inventar. Lo malo realmente no es el proceso de manufactura, es la falta de calidad, el soporte técnico y comercial que debemos tener, para posicionar un dispositivo que realmente cubra las necesidades de nuestros clientes y no las necesidades del gremio. Mientras siga existiendo ignorancia en la región se seguirán vendiendo marcas desconocidas con integradores desconocidos que ofrecen un pésimo soporte y que hacen que toda la industria quede mal. Aun así, en algunas zonas de la región la madurez es mayor y entonces tanto el usuario final como el distribuidor realmente instalan lo recomendado en un estudio serio y profesional que da solución a los inconvenientes de cada empresa. La sorpresa es que no necesariamente es la solución más costosa. Comienza a existir la eficiencia.

- ¿Cuál considera que son, actualmente, las plazas con mayor y menor desarrollo de la industria? ¿Por qué motivo?

- Colombia y México están muy avanzados, por su nivel de inseguridad y la problemática originada en el narcotráfico. Brasil tiene adelantos importantes incluso en fabricación y desarrollo, desafortunadamente su capacidad de fabricación se absorbe toda a nivel local. Argentina y Chile, están haciendo cosas muy buenas, me sorprende la industria argentina que fabrica cosas de buena calidad. Tienen un espíritu exportador más real hacia Latinoamérica, pero aun faltan ajustes en servicio, soporte y calidad. República Dominicana, Ecuador, Costa Rica, Perú, hacen

esfuerzos por mejorar y por imponer soluciones, pero son pocos los proyectos grandes. El resto de países, no se han desarrollado muy bien, quizás debido a que no se tiene el conocimiento y/o a que no existen recursos económicos para encarar proyectos de gran envergadura.

- De acuerdo a su experiencia, ¿qué grado de profesionalismo tiene el sector en nuestra región?

- Asumiendo que 10 es muy profesional, le coloco 4 a la región en promedio. Algunos países pueden llegar a 7, pero muchos no pasan de 1 o 2. La madurez de una industria se puede medir por la cantidad y calidad de los proyectos realizados. Por el buen servicio y grado de satisfacción de los usuarios finales, por la cantidad de profesionales en el sector, por la cantidad de centros de educación e investigación, por la cantidad de empresas en el sector, por la edad de esas empresas, por las cuantías de los proyectos que encaran, por la existencia de un gremio organizado en cada nación, por el nivel y la afluencia del público que asiste a sus ferias y eventos, por la capacidad exportadora de servicios y productos y por mil aspectos más.

- ¿Qué conocimientos tenía del mercado argentino y luego de pasar por nuestro país que impresión se lleva del mismo?

- El mercado argentino siempre me ha interesado. He tenido la oportunidad de venir varias veces y en diferentes épocas. Se que hay asociaciones organizadas como CASEL, se que hay un centro educativo formal (Mendoza) que distribuye publicidad en el exterior como el único programa de seguridad electrónica en la región, se que hay ferias periódicas, se que hay fabricantes de soluciones de software y de hardware... Me llevo una grata impresión. Veo que el mercado ha crecido mucho, veo que a nivel de monitoreo de alarmas las cosas están saliendo muy bien, con servicio eficiente, software y soluciones innovadoras. A nivel de acceso conocí algunos productos fabricados localmente de muy buena calidad y con un soporte sólido y eficiente. Durante el curso que impartí, me di cuenta del nivel de conocimiento de los asistentes y lo considero muy bueno. Pero hay algo que definitivamente marca la diferencia y es la buena actitud del profesional argentino, ávido de conocimientos. Eso los va a llevar al éxito.

- ¿Cuál considera que son las principales ventajas del mercado argentino y cuáles sus carencias?

- Las carencias son las mismas que el resto de países Latinos, es decir falta de

conocimientos técnicos y comerciales, a nivel popular y masivo. La cultura de lo más barato y demás. Las ventajas son muchas. Es una nación grande y pujante. Hay muchos proyectos por hacerse o culminarse. Hay buena actitud. Hay una asociación que lidera y tiene buen nombre. La gran mayoría de equipos importados tienen que venir especialmente hechos para la normatividad eléctrica de Argentina, esto puede verse como una debilidad tanto para importar como para exportar, pero se convierte en oportunidad al importar y poder hacer mejoras en los equipos que se fabriquen solo para Argentina. Hace falta mucha más divulgación del tema y acercarse al resto del mercado latino para compartir experiencias y crecer juntos.

- ¿Qué rescata de su experiencia como instructor de ALAS?

- Desde hace 6 años tengo la inmensa fortuna de viajar por la región y aportar ese granito de arena para profesionalizar nuestro gremio. Debo ser honesto y decir que quien más aprende en cada curso soy yo mismo, pues me nutro de todas las experiencias de los asistentes. Esos viajes me han dado la oportunidad de sentir el mercado latino de una manera real, al estar al tanto de los proyectos importantes, al servir de intermediario entre fabricantes, usuarios, integradores, distribuidores y consultores. Al escuchar los logros y quejas de los gerentes, ingenieros, técnicos y vendedores... Como instructor he debido afrontar problemas técnicos complejos y he tenido la satisfacción de hacer recomendaciones (muchas veces, fruto de las experiencias de otros colegas) que efectivamente dan solución. Aunque los cursos de ALAS son técnicos, siempre tocamos ese factor humano poniendo énfasis en el soporte y servicio al cliente, debido a que estamos convencidos que es el factor más importante para ser profesionales.

- ¿Qué recomendación final le puede hacer a nuestros lectores?

- La capacitación formal es fundamental para hacer las cosas bien hechas. Debemos recordar que los proyectos siempre deben seguir una metodología con protagonistas definidos, que hacen que se logren los objetivos en el tiempo planeado y con el menor recurso económico posible. La fase de diseño y planeación es quizás la más importante en cualquier proyecto de Ingeniería, por lo tanto mi recomendación es dedicarle más tiempo y recursos a las labores de un consultor profesional (preferiblemente externo a la empresa), que permita la organización eficiente de todo el proyecto y la supervisión ajustada a las normas internacionales ■

Curriculum vitae

Ingeniero Electrónico, egresado de la Universidad Javeriana de Bogotá, con especialización en Gerencia de proyectos de Ingeniería. Building Management Systems Senior Consultant del NIST en USA. Con 23 años de experiencia profesional, de los cuales los últimos 11 han sido dedicados exclusivamente a la consultoría en redes electrónicas para Automatización de Edificios. Instructor de cursos especializados de ALAS. Docente universitario en programas de Seguridad e Ingeniería. Diseñador y consultor con más de 4 millones de metros cuadrados construidos en casi 200 proyectos a nivel latino. Gerente de Insetrón Limitada, empresa de consultoría en seguridad electrónica, comunicaciones y automatización.

