

# Problemáticas del servicio de monitoreo

*El marco normativo y legal es el tema de esta serie de notas, cuyo objetivo es ofrecer a la industria un panorama de las problemáticas existentes dentro del mercado en el que se desempeñan las empresas de monitoreo de Latinoamérica y del mundo. En esta última entrega, las conclusiones.*



Cerramos en esta entrega el trabajo que ofrecimos a lo largo de seis ediciones, trabajo que fue generado para intentar responder algunos interrogantes. Entre ellos, ¿están las empresas argentinas del sector de monitoreo de seguridad preparadas para enfrentar el crecimiento? Y ¿cuáles son los factores determinantes que permitirán su sustentabilidad a largo plazo?

Puede afirmarse que las empresas se encuentran en condiciones favorables para enfrentar el crecimiento que se espera para el sector; el mercado del monitoreo de alarmas posee grandes ventajas competitivas que pueden considerarse como factores determinantes para su sustentabilidad y desarrollo a largo plazo. Entre estos factores se encuentran el aumento de la percepción de inseguridad a través de los años, los costos del servicio para el público usuario, la globalización tecnológica y el gran potencial que tiene el servicio de monitoreo para cubrir las necesidades insatisfechas del mercado.

Igualmente, para lograr la sustentabilidad es necesario tomar en cuenta las problemáticas detectadas y elaborar estrategias que permitan superarlas para continuar por el camino del crecimiento. Entre las principales problemáticas encontramos:

- Desconocimiento del público de las características del servicio.

- La inaplicabilidad de las leyes como la 12.297.
- La disparidad de los precios de las empresas que integran el sector.
- Las altas cargas impositivas que deben enfrentar las organizaciones.
- La intervención de organismos públicos en aspectos que abarcan la seguridad privada.
- El incumplimiento por parte de la mayoría de las empresas de los requisitos necesarios para la homologación de sus centros de monitoreo.

Consideramos que sería interesante una alianza entre las empresas que integran el sector para dar a conocer el servicio y promoverlo; informar al cliente potencial sobre los aspectos que abarca y los precios ofrecidos son puntos clave para tener en cuenta. Además, concluimos que sería productiva la aplicación de una política de precios que permita el beneficio mutuo de las empresas. Como otra implicancia proponemos gestionar acuerdos con organismos públicos para regular su participación en el mercado. Todas estas cuestiones pueden ser llevadas a cabo por la Cámara de Empresas de Monitoreo (CEMARA) ya que cuenta con la experiencia y recursos necesarios, además de un amplio conocimiento de los actores presentes en el mercado.

Las empresas que busquen crecer deberán aceptar el desafío de profesionalizar su gestión, rediseñar su estructura para lograr flexi-

bilidad y tener un compromiso mayor con los clientes actuales con el fin de ayudarlos a mejorar su competitividad usando creatividad e innovación. Pero al trabajar en un contexto tan cambiante y variable, principalmente por los constantes avances tecnológicos que potencian al servicio, es importante seguir día a día la evolución del sector, replanteándose constantemente los objetivos y redireccionando las estrategias para poder sobrevivir exitosamente en el mercado.

Las empresas de seguridad hoy tienen grandes oportunidades de crecimiento. Lo importante es entender que el momento de cambio es hoy, que se requiere trabajar en conjunto con el cliente y que el diseño del futuro involucra a la organización completa.

## CAPÍTULOS ANTERIORES

- 1<sup>ra</sup> parte: RNDS Nº 96
- 2<sup>da</sup> parte: RNDS Nº 97
- 3<sup>ra</sup> parte: RNDS Nº 99
- 4<sup>ta</sup> parte: RNDS Nº 101
- 5<sup>ta</sup> parte: RNDS Nº 102

**Ing. Alberto Zabala**  
Comisión Técnica CEMARA

