

De instalar panales de alarma y luego del cambio de nombre, **Alastor S.A. (ex Alartel)** pasó a desarrollar sus propios productos con una clara premisa: que cada producto presentado al mercado faciliten la labor y cumplan con las necesidades de cada uno de sus clientes.

"Calidad plena es la satisfacción del cliente"

- ¿Cuáles fueron los orígenes de la empresa?

- Si bien desde fines de los '80 hacíamos instalaciones, en el año 1994, cuando la empresa Buenos Aires Security System - ex Microtek-, quien era proveedor nuestro, cerró sus operaciones nos trasladó su base de clientes y a partir de allí comenzamos con la venta mayorista. Nuestra filosofía de trabajo se basa en construir confianza basándonos en la cooperación y el respeto mutuo para continuar creciendo conjuntamente. Y pretendemos que esto se vea reflejado en cada uno de los productos que diseñamos.

- ¿Fueron fabricantes desde sus inicios?

- Antes de emprender la venta mayorista ya fabricábamos un panel a control remoto, que se destinaba únicamente a nuestras instalaciones.

- ¿Cuál fue el primer producto que lanzaron al mercado?

- El panel ECO 2001 a control remoto, que a pesar de sus limitaciones fue un buen producto para ese momento y aún hoy algunos de nuestro clientes todavía lo tienen instalado y funcionando.

- ¿Cuál fue la evolución del mismo y, en consecuencia, de la empresa?

- Actualmente seguimos fabricando paneles ECO, de los cuales tenemos dos modelos en el mercado: el Basik y Basik CR, que con respecto a su antecesor lo único que tienen en común es el nombre, aunque comparten la visión que se tuvo siempre por parte de nuestra empresa: que nuestros productos faciliten el trabajo del instalador. Creo que esa característica es como "una marca en el orillo" que se distingue en nuestros diseños.

- ¿Sus productos únicamente se distribuyen en el país o son exportados?

- Tenemos una cartera de clientes amplia, que abarca todas las provincias del país y por el momento sólo exportamos algunos productos a Uruguay.

- ¿Existe reconocimiento para los productos argentinos en el exterior?

- Sí, porque algunos de los productos diseñados en el país fueron copiados por empresas del exterior y si los copian es porque reconocen que estos productos ofrecen algún valor.

- ¿Cómo se logra la calidad en la fabricación?

- Con procesos específicos, teniendo como meta un mejoramiento continuo de estos procesos y aprendiendo de los errores. No todas las empresas tienen la posibilidad de contratar una consultora para ordenarse internamente, por lo que las metas y el cumplimiento de las mismas se convierten en una guía para superarse siempre en la calidad de los productos.

- ¿Cuáles son las ventajas competitivas de un producto de fabricación nacional respecto de uno importado?

- En algunos casos el producto nacional es bastante más confiable que su par importado. Y además la ventaja es, fundamentalmente, la asistencia que puede recibir el cliente en la posventa por parte de la empresa prestadora de servicio o el fabricante del equipo.

- Actualmente, ¿se justifica la inversión en tecnología para mejora la calidad de los productos?

- Las inversiones siempre se justifican si tienen alguna retribución. Y ahí está la raíz del problema: hoy hacemos inversiones en desarrollo pero son muy acotadas. Por otra parte, calidad no solo se refiere al producto. La calidad bien entendida es la plena satisfacción del cliente, algo que nosotros tratamos de lograr desde nuestros orígenes.

- ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de ser fabricante?

- La ventaja fundamental es el conocimiento y el dominio que uno tiene sobre su propio producto, lo cual permite adecuarlo a las necesidades del mercado. En cuanto a las desventajas está el atraso tecnológico, ya que quien importa compra productos de última generación sin perder tiempo ni dinero en desarrollarlo.

- ¿Cuál es el capital más valioso de una empresa?

- Sin dudas el cliente es el activo más importante y quien no lo entienda así está condenado al fracaso. Tenemos una importante estructura montada para atender y capacitar a nuestros clientes como ellos se merecen. Y saben, además, que nuestra intención es siempre ser dueños de la tecnología que utilizamos, que desarrollamos y diseñamos productos en el país para los argentinos. Saben también que todo lo que ellos nos dan se reinvierte en el país. Es un circuito de alimentación recíproca: nosotros ofrecemos calidad y atención, los clientes confían en nuestros productos y por eso les devolvemos cada vez mayor calidad y confiabilidad.

- ¿Cuáles son los proyectos de la empresa a corto plazo?

- En la actualidad tenemos varios proyectos: estamos desarrollando un control remoto, un nuevo panel y, lo más próximo a salir a la venta, un sensor de agua que viene en dos versiones, una con salida relé para poder conectarlo a cualquier panel y otra autónoma con batería de 9v.

- ¿Cuáles son las expectativas para el futuro?

- Creemos que son muy buenas y así lo deseamos también. Hacemos todo lo posible para que ese deseo y esa creencia se hagan realidad. Nuestro mercado va a seguir creciendo y estamos convencidos que se va a seguir tecnificando, lo cual asegura rentabilidad futura al sector. ☒



Juan Hamparsomian,
titular de Alastor S.A.