

Carlos Hiraoka: «Estado y sector privado necesitan trabajar juntos para reducir diferencias sociales»

Con más de 50 años de experiencia empresarial en el Perú, Carlos Hiraoka Torres ha vivido (y sufrido) diversas fases de la historia del país: desde gobiernos militares hasta terrorismo, pasando por hiperinflación y populismo.

Recientemente, Hiraoka, socio y ex director de la Cámara de Comercio de Lima (CCL) por más de 40 años, fue distinguido con el premio IPAE al Empresario del Año 2019 en la 58 edición de la CADE Ejecutivos, por su intensa y destacada labor empresarial y su contribución al desarrollo del país. En esta coyuntura de crisis económica, La Cámara conversó con él para conocer su punto de vista sobre lo que necesitan las empresas para enfrentar la crisis.

Son meses duros para todos los peruanos y empresas, ¿cómo sobrevivió Importaciones Hiraoka a la pandemia?

Nadie estaba preparado para esta situación. Estuvimos tres meses y medio encerrados y ahí aprendimos muchas cosas. Si bien en el 2019 se constituyó la venta online (logro de la nueva generación de la empresa), eso nos ayudó enormemente para estos meses, pues como sector **retail** de artefactos estuvimos presentes en los hogares de todos los peruanos. Después, el 1 de julio, reabrimos las tiendas de los cuatro locales y empezamos a atender de acuerdo al protocolo de bioseguridad.

¿Cuál cree usted que ha sido la clave para la empresa en medio de esta crisis?

Básicamente la disciplina, el respeto al público y la confianza que a través de estos 56 años hemos sabido ganar, además de la seriedad en nuestros compromisos. Nuestro vendedor o representante es la voz de la empresa y como tal hemos tratado de que sea la mejor imagen, tanto para la atención al público, postventa, servicio técnico y capacitación. Esa fidelidad la hemos ido ganando a través de toda nuestra vida empresarial. Por ejemplo, hay generaciones que continúan yendo a nuestra tienda del Centro de Lima y sus hijos van a Miraflores, San Miguel o Independencia.

¿Qué tan importante es el cambio generacional en la compañía?

Es importantísimo. Hay que saber escuchar a los mayores pero también saber escuchar a los jóvenes, quienes tienen otra mentalidad. Las dos generaciones pueden llegar a un acuerdo que sea bueno para la empresa.

►Leslie Passalacqua: “Retailers seguirán apostando por canales online”

►Retail: Ventas llegarían al 55% del nivel prepandemia en primer trimestre de 2021

¿Qué planes prevé para este año?

Por el momento consolidar la venta online, mejorarla e incorporarla muy bien en los cuatro locales para, posteriormente, cuando pase la pandemia, abrir uno o dos

locales más en Lima Este y Lima Sur.

¿Qué significa ser galardonado como empresario del año?

Es un honor muy grande para mí y para la compañía como ayacuchano. Mis padres fundaron el negocio en Huanta e iniciaron Casa Hiraoka, para luego trasladarse a Lima y constituir Importaciones Hiraoka en la esquina de la avenida Abancay y Cusco, en 1964. A través de los años se cambió de giro hasta llegar a artefactos y ahí nos asentamos. Ahora tenemos una marca propia: Miray, nuestro baluarte.

<https://www.youtube.com/watch?v=dhQEZGJY4I4&feature=youtu.be>

También ha alternado la vida empresarial con la gremial como director de la CCL...

En la CCL llevo más de 40 años. Pertenezco al Gremio de Comerciantes de Artefactos Electrodomésticos y también he integrado la Junta Directiva. Aún sigo activo en nuestro sector al que quiero mucho y, por supuesto, me identifico totalmente con la Cámara, un gremio muy importante por las personalidades que lo componen y por su vocación para dar lo mejor de sí y ser respetado en el ámbito político, económico y social.

La CCL nos da un espacio para alternar con ejecutivos de otros sectores empresariales y públicos. Esas relaciones son importantísimas en el quehacer de la vida empresarial. Con una cantidad impresionante de empresas afiliadas, es un gremio muy importante en la vida económica del país.

¿Qué hace a un empresario exitoso?

Que le ponga mucha pasión en la actividad que haga. Que sea muy serio en sus compromisos con su personal, con su entorno, con sus proveedores y, por supuesto, con todas las obligaciones fiscales.

¿Qué le hace falta a nuestro país?

Para nuestro país es sumamente importante la infraestructura. Por ejemplo, la Carretera Central debería ser una de las prioridades. Una autopista que una la costa, la sierra y la ceja de la selva sería maravillosa y fundamental. Le daría una ventaja inmensa para que los alimentos lleguen a Lima mucho más rápido, y hasta, incluso, que bajen los costos.

Hace falta reciprocidad para el desarrollo de todas las zonas que alcanzan esta vía. Además, la educación tiene que mejorar, así como el acceso a la salud y, por otro lado, la conciencia de todos los peruanos, para que siempre aportemos lo mejor para el desarrollo del Perú.

A nivel económico se dice que el modelo necesita cambios, ¿qué debería mejorarse?

El modelo actual sigue vigente y, sí, sería importante hacer pequeños cambios, pero tal como está nos daría competitividad en la región. Cambiar de modelo traería incertidumbre y retrasaría más el desarrollo de nuestro país, sobre todo para las inversiones. En la parte social, de repente, como un todo, los empresarios, profesionales y entidades del Estado, tendrían que comprometerse a buscar el bienestar de toda la

población y aportar para que las diferencias sociales se acorten y tengamos un país mucho más viable, en el que no hayan altibajos. En ese sentido, sería importante trabajar un plan a 20 años para ello.

¿Qué opina sobre esta nueva “Generación del Bicentenario”?

Los jóvenes tienen la energía y la tecnología, tienen todo a su favor, pero también tienen que saber escuchar a las personas de mayor experiencia para generar un equilibrio, y ese equilibrio va a ser muy bueno para todos. Por eso les digo que vean siempre con ilusión, esperanza y fe a nuestro país. El Perú es rico en recursos naturales, somos multirraciales, tenemos una gastronomía maravillosa. Tenemos todo para ser un país competitivo y creo que lo podemos lograr.

Carlos Hiraoka

- Presidente del directorio de Importaciones Hiraoka y vicepresidente del Gremio de Comerciantes de Artefactos Electrodomésticos de la CCL.
- Nació en Huanta (Ayacucho) el 5 de julio de 1942. Sus padres, Carlos Hiraoka y Rosa Torres, fundaron Importaciones Hiraoka en 1964 en Lima.
- La empresa Importaciones Hiraoka tiene 56 años de operaciones en el país.

<https://www.youtube.com/watch?v=wQTGN2mIITY&feature=youtu.be>