

Peter Anders: “Digitalizar una empresa supone cambios profundos en la organización”

¿Cuál es la importancia para la CCL de los premios obtenidos en el extranjero?

En primer lugar, es un orgullo como institución centenaria seguir marcando el paso. La Cámara de Comercio de Lima demuestra que es un gremio empresarial innovador y comprometido con sus asociados y, por supuesto, con los empresarios y emprendedores del Perú.

En segundo lugar, los premios que nos otorgaron *International Chamber of Commerce (ICC)* y *World Chambers Federation (WCF)*; y el Grupo de Trabajo sobre las Microempresas y las Pequeñas y Medianas Empresas de la Organización Mundial del Comercio (OMC), el Centro de Comercio Internacional (ITC) y la ICC –con el patrocinio de Google y Zoom– representan un reconocimiento no solo a la CCL, sino también a los profesionales de nuestra institución que lograron consolidar en 46 plataformas un proyecto de digitalización que permite adecuarse a la nueva normalidad.

Y, en tercer lugar, es un aporte más a la imagen de nuestro país en el exterior, porque demuestra que en medio de una pandemia mundial que obligó a todas las naciones del mundo, desarrolladas o en proceso de desarrollo, a buscar soluciones inmediatas y eficientes ante una nueva normalidad que nos llevó al trabajo remoto, a la educación a distancia, a la comercialización de servicios y productos a través del *e-commerce* y *delivery*, el Perú fue capaz de responder a sus

empresarios y emprendedores a través de este proyecto que hemos llamado Cámaras Digitales: La nueva normalidad.

¿Cuál ha sido el impacto de la ejecución del proyecto entre los asociados de la CCL?

El acceso a nuestros servicios creció de 65%, en épocas de trabajo presencial, a 87% en la etapa de pandemia. Así, pudimos ahorrar costos, fidelizar clientes e incluso incrementar el número de asociados.

En paralelo, nos permitió la interconexión con otras 64 cámaras del resto del país, a las cuales obviamente brindamos asesoría y acceso a algunas de las plataformas, adaptadas a sus necesidades.

¿Qué planes tiene la CCL para este proyecto?

Este proyecto puede llegar a toda aquella institución que lo requiera, sobre todo si se trata de impulsar y dinamizar el sector de las Mipymes.

Es un proyecto accesible porque quienes deseen implementarlo pueden prescindir de inversiones en su propia infraestructura informática y licencias de software, lo que conlleva una reducción importante de costos, y usar, en cambio, la que les ofrecemos nosotros.

El proyecto es un servicio más que la CCL ofrece a quienes deseen transformar y digitalizar sus procesos. La gente a raíz de la pandemia cambió: trabaja de forma remota, compra

productos y servicios a través de *delivery*.

¿Se dio el mismo proceso de cambio en las empresas?

Creo que, en parte, pero no hay que negar que, en el caso de las empresas, el cambio hacia una nueva normalidad implica procesos más complejos, incluye más personas y otra serie de factores a considerar.

En el Perú, la digitalización de las empresas ya venía de tiempo atrás. Lo que hizo la pandemia fue acelerarla porque luego de la crisis económica y la emergencia sanitaria, todos hemos comprendido que digitalizar nuestros procesos de producción de productos y servicios implica una mejora de los mismos, ahorro de espacio físico y de costos, una mayor seguridad para archivos y documentos, permite organizarnos mejor y facilita el acceso a la información y al trabajo desde cualquier lugar.

Es más, permite llegar a más clientes, les da a las empresas ventajas competitivas y cuida el medio ambiente porque se usa menos papel.

¿Sólo se requiere de tecnología de transformación digital o se requieren otros cambios?

No. Se requiere tecnología y de cambios profundos en la organización, en las personas que la conforman y, sobre todo en quienes las lideran.

Desde nuestra experiencia, puedo decir que si quienes dirigen

una organización no están convencidos de la importancia de una transformación digital y no están familiarizados con ella en su vida cotidiana y en su quehacer profesional, difícilmente tendrán a cargo el cambio.

En la CCL tenemos como parte de nuestro ADN la innovación, la transformación permanente.

Por eso es que, cuando se dispuso la cuarentena, si bien tuvimos una sorpresa inicial y reacomodo de procesos de trabajo, nuestra respuesta fue casi inmediata para luego dar paso a la preparación de un proyecto digital que nos llevó a ganar primero el concurso mundial *Digital Champions for Small Business*, organizado por el Grupo de Trabajo sobre las Microempresas y las Pequeñas y Medianas Empresas de la OMC, ITC y la ICC, con el patrocinio de Google y Zoom.

Luego, ese mismo proyecto nos llevó a Dubai (Emiratos Árabes) y allí ganamos el primer lugar del concurso mundial de cámaras organizado por el *International Chamber of Commerce (ICC)* y *World Chambers Federation (WCF)*, un logro que me permite dedicar a los 15.000 asociados que impulsan día a día la labor de la CCL.