



Disponible
en Video-caso



Helados Artesanales La Bilbaína

Una tradición del Valle de Elqui adaptándose a la modernidad

En el año 1950 Irene Rojas inaugura La Bilbaína, una heladería ubicada en plena Plaza de Armas de la comuna de Vicuña, región de Coquimbo. Con el pasar de los años, la empresa ha adquirido prestigio y reconocimiento por la calidad de sus helados, los cuales son 100% artesanales, sin colorantes ni preservantes artificiales. Por lo mismo, no han sido pocos los empresarios del mundo gastronómico y hotelero de La Serena que encargan helados al por mayor, pero debido a la gran cantidad de ventas realizadas en el local y a la limitada capacidad productiva de sus máquinas, en La Bilbaína no dan abasto, situación que tiene complicada a Nancy Rojas, hija de Irene y actual administradora del negocio, por no poder aprovechar la atractiva oportunidad de negocio.

“El mayor problema para las heladerías es que durante la época invernal disminuyen drásticamente sus ventas, debiendo bajar sus precios para no perder clientes. Afortunadamente, Nancy no sufre este inconveniente, ya que su único punto de ventas es Vicuña, comuna que durante todo el año mantiene una agradable temperatura”.

Una heladería con 63 años de historia

La heladería La Bilbaína es un local ubicado en la comuna de Vicuña, con más de 60 años de historia, fundado por Irene Rojas y que hoy es administrado por su hija Nancy Rojas. El nombre del negocio se debe a que los antiguos dueños de la propiedad eran españoles, específicamente de la ciudad de Bilbao, capital de la provincia de Vizcaya, España.

En los primeros años los helados se hacían con nieve recogida de los cerros aledaños a la comuna. Luego, cuando ya no era posible recoger nieve, se encargaban a La Serena enormes barras de hielo -que más bien parecían durmientes de tren-, las cuales eran enterradas en aserrín y espolvoreadas con sal para asegurar mayor durabilidad.

En 1960 Irene decide importar desde EE.UU. una máquina industrial para la elaboración de helados, la cual funciona hasta el día de hoy. El carácter artesanal de los helados se debe a que todos los sabores son hechos con frutas naturales, sin utilizar colorantes ni preservantes. Los sabores disponibles dependen de la temporada del año; por ejemplo, en otoño y primavera es

común encontrar helados de canela, lúcuma, guayaba, frutilla, copao,¹ y plátano, mientras que en primavera y verano hay sabores como ciruela, chirimoya, mango, melón, damasco, maracuyá y arándano.

De todas formas, para satisfacer a sus clientes, Nancy congela frutas de estación para que estén disponibles durante todo el año y así ofrecer una amplia gama de sabores a su fiel clientela.

La difusión y el reconocimiento mundial

La Bilbaína ha sido objeto de varios reportajes y notas en los medios de prensa escrita a nivel regional, como también de reportajes televisivos, lo que les ha servido de publicidad para darse a conocer. Pero en realidad, la mejor estrategia publicitaria que tienen es su fama entre las familias de la región de Coquimbo, que por generaciones acuden permanentemente a Vicuña, muchas veces sólo por los helados, lo que habla de fidelidad de sus clientes.

Otro medio que sirvió para la difusión y el reconocimiento fue su participación en el concurso promovido por el Servicio Nacional de Turismo (Sernatur), en donde se premiaba a la “mejor picá de Chile”, obteniendo muy buenos resultados gracias al amplio número de votaciones logradas. Este concurso significó ser incluidos en la guía internacional de turismo, razón por la cual reciben un gran número de visitantes europeos y asiáticos.

La amenaza de la competencia y la administración del negocio

Actualmente en Vicuña existen varios locales que promocionan una imagen de heladería artesanal, por lo que en La Bilbaína se han tenido que diseñar estrategias para no perder clientela, siendo la principal conservar la receta original de 1950, fecha en que comienza el negocio, siendo ésta su principal estrategia de diferenciación de su competencia, además de ofrecer una gran variedad de sabores.

Por lo general, el mayor problema para las heladerías es que durante la época invernal disminuyen drásticamente sus ventas, debiendo bajar sus precios para no perder clientes. Afortunadamente, Nancy no sufre este inconveniente, ya que su único punto de ventas es Vicuña, comuna que durante todo el año mantiene una agradable temperatura. Así, durante las vacaciones de invierno La Bilbaína vende una cantidad similar a lo vendido en verano.

Las frutas, en mayor medida, son compradas al por mayor en el terminal agropecuario de La Serena, y otras como la guayaba, el mango, el copao y las ciruelas son cosechadas por Nancy en su huerto.

Junto a Nancy trabaja Roberto, quien desde hace 40 años desempeña el cargo de “cortador de helados”². Esporádicamente, Irene recibe el apoyo de su hijo, quien la ayuda en sus días libres.

El problema

El sabor y calidad de los helados La Bilbaína es exactamente el mismo que hace 63 años, lo que ha permitido mantener el prestigio de tener los mejores helados artesanales de la región. Debido a este reconocimiento muchos empresarios, principalmente hoteleros y dueños de restaurantes, se han acercado a Nancy Rojas para comprar helados al por mayor, pero debido a la gran demanda que tiene en el local no puede satisfacer esa necesidad, perdiendo una interesante oportunidad de negocio. Es por esto que Nancy necesita aumentar su capacidad productiva, pero considerando que no posee conocimientos computacionales, ni domina las fases de postulación a fondos concursables y el alto precio de las máquinas de helados, no tiene claro cómo hacerlo; es por eso que se pregunta, ¿Cómo aumentar mi capacidad productiva para aprovechar la oportunidad de negocio presentada por los empresarios de La Serena?

¹El copao es el fruto de un tipo de cactus que crece desde la región de Atacama a la región de Coquimbo. Es procesado para la elaboración de bebidas y helados.

²El oficio de cortador de helados consiste en mezclar las frutas con la crema, el hielo y la leche. Utiliza una gran paleta de madera para batir la mezcla, la cual debe estar en constante movimiento por un tiempo de dos horas para que quede en perfectas condiciones. En la actualidad este empleo ha desaparecido, debido a que su función es reemplazada por una máquina.