

### **Heladería Holanda: Gestión integral de RSE en una Pyme**

La responsabilidad social empresarial es aplicable en todas las industrias y se convierte en una práctica rentable sin importar el tamaño de la empresa: el fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés genera beneficios que permiten la sostenibilidad del negocio y la mejora del mercado.

Heladería Holanda de Cajamarca es un claro ejemplo del éxito basado en la gestión responsable que además genera inclusión. Esta empresa se fundó hace siete años y desde sus inicios incorporó exitosamente la responsabilidad social en el desarrollo de sus actividades. Hoy cuenta con cuatro locales en Cajamarca, uno de ellos recientemente inaugurado en el Centro Comercial El Quinde. En estos pocos años, ha logrado fidelizar a sus trabajadores, clientes y proveedores; a través del respeto y la valoración del trabajo.

Los helados son producidos por la misma empresa a base de fruta originaria de la región y producida localmente. En la actualidad, cuenta con aproximadamente 100 proveedores, pequeños campesinos, a quienes compra directamente la leche, crema, poro poro, sauco, pushgay, capulí, mora, lúcuma, chirimoya y guanábana que utiliza luego en sus procesos. En el primer año, Heladería Holanda adquirió 50 kilos de fruta y el año pasado ya fueron 5 toneladas. El impacto generado en la zona es importante; la revalorización de los recursos propios de la región y el pago de precios justos incrementan el poder de negociación del campesino frente a otros compradores y abren la posibilidad de explotación de nuevos mercados para los productos típicos.

Todos los trabajadores de Heladería Holanda se encuentran en planilla, de manera que gozan de todos los beneficios según ley: 14 sueldos, CTS, AFPs, vacaciones, EsSalud. Durante los fines de semana, dependiendo de la época del año, puede darse trabajo a unas siete personas más, que suelen ser estudiantes que utilizan sus ingresos para el pago de sus estudios o la educación de sus hijos. La empresa utiliza el criterio de “discriminación positiva” en la contratación de sus colaboradores, por lo que cuenta con empleados con discapacidad en audición y lenguaje y también con madres solteras. Las condiciones del ambiente laboral, la baja rotación de personal y la valoración del trabajo que realizan incrementan su autoestima y estrecha su vínculo con la empresa, de manera que su productividad incrementa, mejora su trato al cliente y su identificación con los objetivos de la empresa.

La empresa garantiza la oferta de productos de alta calidad y atento servicio al combinar estos principios de responsabilidad social. Por ello, en el 2004 fue premiada con el primer puesto en la categoría de empresa pequeña en el Concurso de Responsabilidad Social Empresarial y Ambiental de las Empresas organizado por Perú 2021. Esta es una grata experiencia de una empresa que hace de la RSE un modelo de negocio exitoso.

Columna elaborada por la consultora en responsabilidad social RESPONDE.  
[www.respondeperu.com](http://www.respondeperu.com)

<b>Heladería Holanda en el 2006</b>	
<b>Sector</b>	<b>Comercial</b>
<b>Locales</b>	<b>4 locales en Cajamarca</b>
<b>Ventas año 2006 (sin incluir IGV)</b>	<b>480 mil soles</b>
<b>Numero de proveedoras campesinas con las que trabajan (aprox)</b>	<b>100</b>
<b>Número de colaboradores (aprox)</b>	<b>15 permanentes y 7 adicionales los fines de semana</b>
<b>Número de colaboradores con habilidades diferentes (discapacidad)</b>	<b>4</b>
<b>Numero de sabores de helado que comercializa</b>	<b>42</b>