

El Pastelero Manolo:

un Ingeniero Industrial doctor en innovación que nunca pisó la Universidad.

Manolo era un estudiante brillante, de los que obtenía alguna matrícula de honor en el bachillerato de la España de finales de los 50. Su padre era pastelero, como lo fue su abuelo, y lamentablemente no disponía de los medios necesarios para que Manolo estudiara en la universidad. Así, pese a que no era su intención, Manolo se tuvo que quedar al lado de su padre y aprender las bases del oficio de la pastelería. Poco a poco el aprendiz fue cogiéndole el gusto a eso de crear y empezó a ser consciente de lo gratificante que era experimentar y **aprender haciendo** a base de equivocarse y rectificar. Lo que Manolo destaca de su padre por encima de todo es que nunca se negó a que investigara y probara cosas nuevas y arriesgadas. **Que no te digan constantemente que no a tus iniciativas es algo que deberían aprender del padre de Manolo muchos gerentes y ejecutivos empresariales de nuestro tiempo.**

Éxito

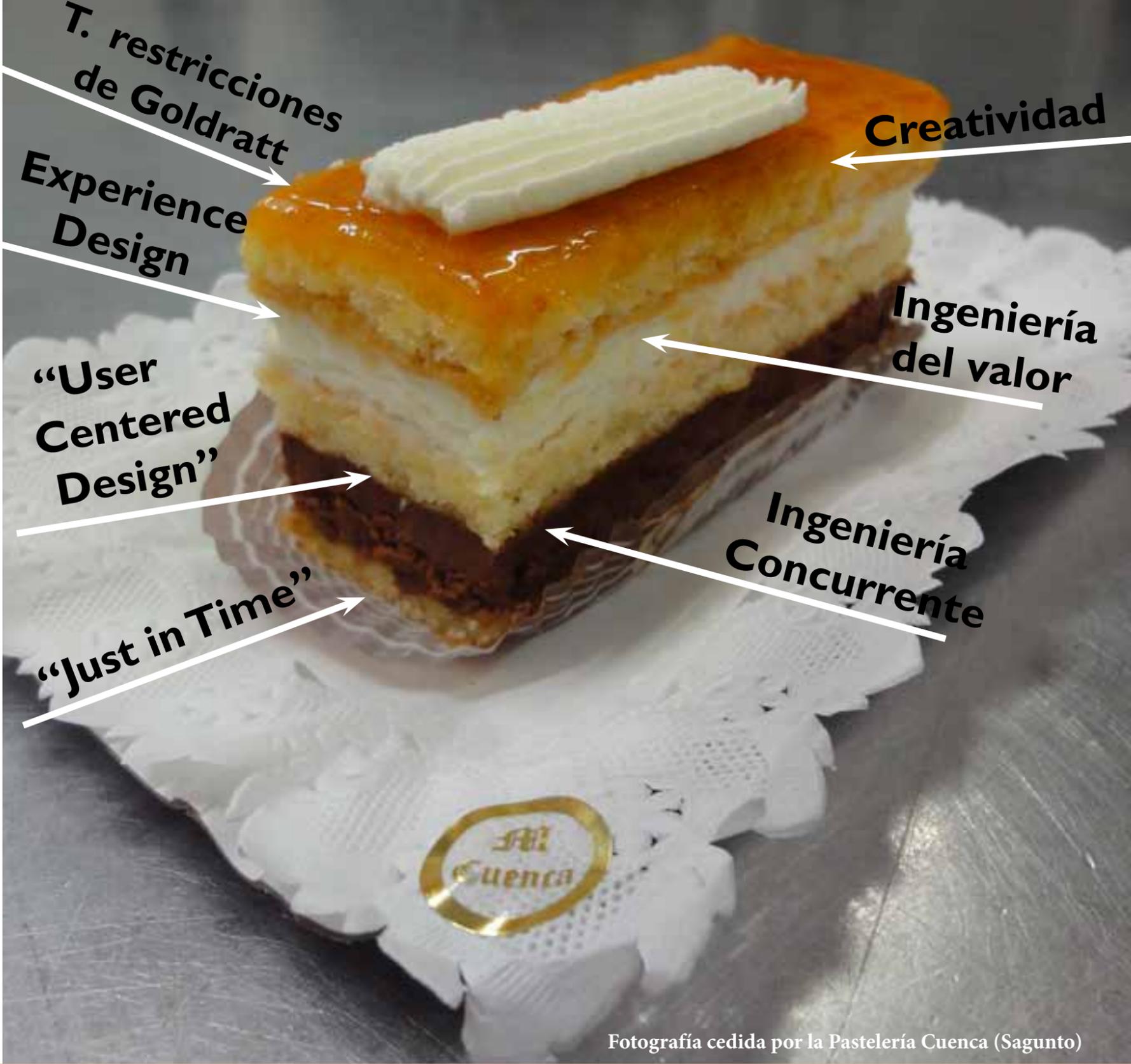
- Acción
- Motivación
- Pasión
- Formación continua
- y una pizca de suerte

Innovación

1. Generar el cambio
 - 5 kg Visión
 - 500 gr. Creatividad
2. Implantar el cambio
 - 50 kg Coraje
 - 500 gr. Predisposición
3. Gestionar el cambio
 - 5 kg Perseverancia
 - 500 gr. Inteligencia

Otra de las prácticas ingenieriles que realizó Manolo sin ser consciente consistió en la aplicación de la **teoría de las restricciones de Goldratt** cuando recibió un encargo de tarta nupcial con ciertas limitaciones, dados los gustos distintos y aparentemente irreconciliables que tenía la pareja de novios. Nuestro pastelero tenía sólo cuatro días para personalizar la tarta para la particular pareja y conseguir además que fuera del gusto del resto de comensales, algo que consiguió haciendo gala de oficio y mucha creatividad. Concibió así la tarta de *“Llima i canyella”*, una obra que no pensaba comercializar más y que, sin embargo, por su exquisito sabor, delicadeza ornamental y fácil digestión se convirtió en un producto “worldclass” que gusta a pequeños y mayores y que actualmente supone el 50% de las ventas dentro de su catálogo de tartas.

La pasión por el trabajo bien hecho les llevó a dar recetas, a modo de manual de instrucciones, de cómo se debían consumir sus productos para que no se perdiera ni un solo matiz de su sabor, en lo que bien podría servir de ejemplo del “Experience Design”.



Fotografía cedida por la Pastelería Cuenca (Sagunto)

Con todo, la pastelería Cuenca vivió su década maravillosa entre 1997 y 2007, cuando en fechas señaladas las largas colas en su establecimiento eran habituales. Y es que Manolo, como la multinacional Apple, más que clientes tiene fans dispuestos a esperar lo que haga falta para poder degustar sus creaciones y endulzarse los paladares con los pequeños bocados de felicidad que les prepara. Cuando se le pregunta por qué no amplió el negocio en aquella época aprovechando el éxito, replica que todo esto no llega por casualidad, que hace falta mucho trabajo, dedicación exclusiva y mucho esfuerzo. Comenta que emprender cualquier iniciativa de crecimiento habría supuesto un esfuerzo extra que no estaban en condiciones de realizar. También lanza la pregunta de si es posible replicar lo artesanal sin traicionar su verdadera esencia. La verdad es que a nadie se le ocurrió decirle a Ferran Adrià que montara otro Bulli a pesar de las largas listas de espera que tenía para degustar sus platos.

Pero, como dice Manolo, el éxito, por desgracia, no es sólo cuestión de trabajo, además hay que tener un poco de suerte y no dejar nunca de formarse para estar a la última. Manolo empezó su formación desde que era aprendiz, cuando sólo había la posibilidad de hacerlo en Barcelona. Luego, con la llegada de la democracia, salió para formarse en París con los más prestigiosos pasteleros, llegó a viajar a Japón y siguió formándose siempre que pudo para no perder la oportunidad de aprender de los mejores creadores, de sus colegas de oficio que, lejos de dar lecciones de compra venta, hablaban desde la experiencia de haber vivido previamente lo que enseñaban.

... Manolo empezó su formación desde que era aprendiz...

... y siguió formándose siempre que pudo para no perder la oportunidad de aprender de los mejores creadores.

Ahora, a pesar de la delicada situación que atraviesa nuestro país, sus fans incondicionales siguen ahí, pero el delicado contexto socioeconómico afecta también al negocio y la situación no es la que era. Manolo, un joven de 70 años, busca el modo de seguir en la brecha, aguantando la que para él está siendo la peor situación desde que tomó los mandos de la pastelería.

Ahora cuenta con la ayuda de sus dos hijos que, curiosamente, tampoco tenían la intención de hacer de la pastelería su profesión. Están con él, y no porque sus padres no les hayan podido pagar una carrera, los dos tienen titulación universitaria, sino porque, a pesar de estar sobradamente preparados, la devastadora precariedad



Aprender haciendo

laboral de un país con seis millones de desempleados y un 60% de paro juvenil no ofrece muchas alternativas. Curiosamente, parece como si el destino quisiera que los 135 años de historia que contemplan la pastelería Cuenca se vieran ampliados en otra generación con el trabajo de los nuevos herederos.

Manolo demostró que cuando la acción precede a la motivación y se convierte en pasión nada es imposible, consiguiendo que la tradición y la innovación, conceptos supuestamente enfrentados, hayan ido de la mano en su pastelería. Este hecho debería enseñarnos que tal vez la solución a nuestros males pase por que dejemos de pasar el tiempo pensando para consumirlo haciendo, pasando de la reflexión a la acción. **Quizá la otrora denostada práctica del ensayo-error tenga que volver para permitirnos sobrevivir en una sociedad líquida en la que las empresas viven constantemente en beta y apenas disponen de tiempo para planificar.**

Otra conclusión que se debería extraer es que **hay que desmitificar la innovación, negando que sea patrimonio exclusivo de las grandes empresas y desvinculándola de la imagen que se tiene en general de laboratorios esterilizados llenos de tubos de ensayo, matraces y batas blancas. Ha habido más y mejor innovación en la pastelería del número 14 del Camino Real de Sagunto que en muchas de las empresas que la han ido acompañando en el tiempo, y, por descontado, más de la que se puede impartir en cualquier universidad, porque la innovación no se puede enseñar, o se hace o no hay forma de aprender a hacerla.** Esperemos que sus hijos quieran, puedan y sepan seguir innovando, por falta de ejemplo no será.

