

El pastel crece al ojo del amo

Texto: Margaritainés Restrepo SantaMaría
Fotografía: Gloria Elena Monsalve
De El Colombiano

Fue en unas vacas flacas, en la cocina de casa y con un producto con nombre de santo... 1957. Pastelitos de San Nicolás, repulgados a mano y a diez centavos.

Como lo hubiera hecho, quizá, la versión urbana de Caperucita, ella, un pariente, un amigo, salían con su canasta de pasteles de sal a ofrecerlos a las salsamentarias.

Fue en la cocina... Y unos dos o tres años después, con un local "abajo". Siguió con pasteles de Gloria... Decidió el nombre de Pastelería Gloria, pero había otro en el mercado y se quedó, finalmente, con el de su patrona: "Santa Elena".

SABER GANAR
Doña Elena Arango de Mejía tenía el respaldo de su gusto por la cocina —que para ella es "alta cocina" cuando las cosas están bien hechas—, por la pastelería. Un gusto que el tiempo nutrió con clases en la escuela Lenkis de Nueva York, y Cordon Bleu, en París. Con estudio de las cafeterías y manejo de una Versalles.

Y respaldo también de formación.

Un padre que le enseñó a trabajar —"a no gastar lo que no fueran capaces de ganar... antes de gastar, saber cómo ganar". Un hogar donde siempre había algo en proceso. Pequeñas industrias, mechas, ganchos de cabeza, cigarrillos.

"Un filósofo decía: si usted hace las mejores jaulas en el fondo de un bosque, la gente abre un camino para venir a buscar. Eso es parte, pero no todo, la competencia es muy agresiva, de mucho anuncio".

UNA FAMILIA-APOYO

Pastelitos de San Nicolás... que "engordaron y crecieron al ojo del amo"... Nacieron nuevos productos —pan, galletas, bizcochos, parva de sal y de dulce y hasta chocolates—. Nacieron 7 puestos de venta y encargos de producción para empresas o particulares.

De lo manual y creativo se pasó a un proceso más mecánico, industrial, en la medida de las capacidades.

Pastelitos de San Nicolás que engordaron y crecieron con el cuidado y esfuerzo de la familia, que siempre ha estado presente. Lo estuvo cuando se las arregló —trabajando en las mesas de la casa de ejercicios que le prestó la Sociedad de San Vicente de Paúl—, para despachar a El Peñol, a las 8 de la mañana, por encargo de las Empresas Públicas, un camión de más de tres mil "fiambres".

El apoyo familiar. La conciencia de crecer lentamente, sin meterse en lo que no puede respaldar. La política de un endeudamiento mínimo. Adquisición de un par de casas viejas en El Poblado, con cuatro mesas, un horno y una... larga prueba de aguante: "estaban rompiendo calles, no pasaba un carro, no venía nadie. Era tan malo el negocio... las ventas ínfimas, que fue de aguante, lo mismo nos pasó en La Playa".

Y PLAZA DE MERCADO

...Al ojo del amo. Una mujer emprendedora, constante, que, para aprender de la gente, no ha despreciado ni siquiera las recomendaciones de las vendedoras, en sus visitas a una plaza de mercado: "los tomates hay que secarlos; si se guardan húmedos



Pastelero, a tus detalles

Crítica fresca

Habla doña Elena Arango

"La pastelería empezó en la cocina de la casa. Se puede empezar por lo pequeño. El trabajo, la constancia, el orden es lo que lo lleva a uno adelante".

"Cuando empezamos, mandábamos los pasteles a las salsamentarias. Tomábamos, después, los pasteles que no se vendían. Es la política de vender siempre fresco y nuevo, que siempre hemos tratado de seguir. Es clave la atención y aquello de que el cliente manda. Lo que más le suplicamos a la clientela es que nos diga lo malo que hay en la calidad, en el servicio. Y que devuelva lo que no le gusta. Uno se beneficia de las críticas, no de las alabanzas".

¿Un pan de tres días?

"Es muy difícil conservar los alimentos siempre en buen estado. Si haces overoles, los puedes guardar un año si quieres, los abres y están intactos. ¿Qué haces con un pan de tres días? Echarlo a la basura o mandarlo para los animales".

Precios inquietos

"Cuando íbamos al colegio, comprábamos pastelitos de gloria a 5 centavos... Hoy van en 28 pesos. Es difícil la actualización en precios hasta para una propina. La variación de precios es una de las cosas más desconcertantes que tiene la pastelería. En un mercado como el de nosotros, que todos los días se mueve de precio, no encuentras cuando estás poniendo el justo precio, ni sabes cuál va a ser la repercusión de las cosas, con el tiempo, las obligaciones que la empresa puede contraer".

Lo mínimo en deudas

No soy amiga de deudas. Lo he tenido como un principio. Si no se tiene un respaldo grande para los compromisos, no meterse uno con lo

que no puede. Hemos tenido etapas difíciles, y nos hemos aguantado por no tener deudas".

La política ha sido invertir lo que se gane en la empresa —máquinas, materia prima, algo en reservas— y lo mínimo en deudas.

Al ojo del amo

"Es un esfuerzo personal. Querer para poder. Se necesita el sacrificio y la constancia. Un negocio muy trabajado, de 24 horas. En las cosas de comida es donde está más claro el refrán ese de que al ojo del amo engorda el caballo.

Cariño de empleados

"Toda empresa, con la colaboración de los empleados puede ir muy lejos. Si cada empleado tiene, como los japoneses, una mística, cariño hacia la empresa y tolerancia entre ellos mismos. Siempre he procurado tratarlos con cariño, verlos de una manera muy amistosa. Hay que tratar de ser comprensivo y justo. Los trabajadores han sido siempre muy buenas gentes, han colaborado".

Reino desunido...

"La ayuda y la unidad familiar han sido muy importantes. Todo reino desunido es destruido".

Pastelero a... tus detalles

Y una sugerencia para el que quiera meterse en un negocio de pastelería... "Métase a hacer las cosas desde lo más pequeño. Empezar lentamente. No menosprecie los detalles. La pastelería es un negocio de detalles. Conozca y domine las cosas que va a hacer, para enseñar a la gente. Si no, usted tiene el problema de que a usted lo mandan, usted no manda".

"Y salga a buscar los mejores materiales. Entre nosotros no hay control de calidad. Luchas con que, en la grasa, la harina, la leche, la crema, la calidad es una, hoy, mañana es otra".

Memorando

JULIO 1986

LUN	MAR	MIER	JUEV	VIER	SAB	DOM
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Jueves 10 de julio

Primer Foro Internacional de Zonas Francas. Hoy y mañana. Centro de Convenciones Gonzalo Jiménez de Quesada. Bogotá.
Curso sobre "Aplicaciones de la Ingeniería del Conocimiento a la administración, la industria y la manufactura". Hasta el 12, de 2 a 9 p.m. El programa de la Universidad EAFIT estará a cargo de Carlos Scheel Mayenberg, doctorado en Ciencia de Sistemas e Ingeniería de la Universidad de Houston (Texas) y profesor del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. Bloque 3 de la universidad.

Viernes 11 de julio

Análisis histórico del Desarrollo Constitucional en Colombia. Foro organizado por el Colegio de Abogados de Medellín y la Cámara de Comercio. Expositores: Alvaro Tirado Merjía, Alberto Dangond Uribe y Diego Uribe Vargas. A partir de las 9 y media de la mañana, en el auditorio de la Cámara. Primera parte del programa conmemorativo del centenario de la Constitución de 1886. Organizado por el Colegio de Abogados y la Cámara de Comercio de Medellín.

Lunes 14 de julio

Curso sobre "Estrategias para la planeación y diseño de sistemas de computación distribuida". Hasta el 19. El programa estará a cargo de Carlos Scheel Mayenberg. Organiza la Universidad EAFIT. Bloque 3 de la universidad.

Miércoles 16 de julio

Control estadístico de procesos e inspección para la recepción -selección y recepción de insumos-. Seminario organizado por Icontec, entre el 16 y el 25 de julio. Dirigido a supervisores. Sede de Icontec, Bogotá.

Jueves 17 de julio

Un seminario sobre Flexografía programa Andigraf -en llave con la FTA -Flexographic Technical Association-, para los días 17, 18 y 19 de julio, en el Hotel Tequendama de Bogotá.

Foro organizado por la Sociedad Antioqueña de Economistas, con motivo del Día del Economista. Expectativas e inquietudes frente al nuevo gobierno. Salón Epifanio Mejía de la Cámara de Comercio. A partir de las 6 y media de la tarde.

La función de la información en la gestión empresarial. Seminario de Icontec. Bogotá. Hoy y mañana.

Viernes 18 de julio

Evaluación de empresas y diagnóstico de los sistemas de control de calidad. Seminario organizado por Icontec, en su sede. Bogotá. Hoy y mañana.

Lunes 21 de julio

Tercer Congreso Latinoamericano de controles, seguridad y auditoría de sistemas computarizados. Entre el 21 y el 25 de julio. Hotel Tequendama. Organiza ITDPA.

Miércoles 23 de julio

La Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Antioquia inicia hoy un seminario sobre aspectos teóricos de las Finanzas Públicas. El evento se prolongará hasta el 24 de septiembre. Las charlas estarán a cargo de Rodney Maddock, del Centro de Investigaciones Económicas -CIE- de la universidad. Se llevarán a cabo los miércoles, a partir de las 4 de la tarde, en el auditorio 210 del bloque 10 del Alma Mater. ¿Los temas?: Análisis de la política -oferta de trabajo, impuestos y decisiones de las familias- (julio 23); impuestos, ahorro y tiempo e impuestos y riesgo (julio 30).

También en julio

Hasta el 25, continúa la XVI Feria Internacional de Bogotá. Participan 26 países.
Continúa Expo-86 en Vancouver Canadá, hasta el mes de octubre.

Entre una copia cualquiera y una reproducción fiel...

LA DIFERENCIA SALTA A LA VISTA



Esta es una copia cualquiera, hecha en una copiadora "X".



Esta es una reproducción fiel de un original, lograda con una COPIADORA MINOLTA.

Todos le hablan de su calidad de copiado. Sin embargo, nadie se atreve a compararse con nosotros. La prudencia es una excelente virtud. Sí. Con una MINOLTA en su oficina, usted domina a su antojo, la más avanzada tecnología en el copiado. Una recomendación: Antes de comprar o alquilar una MINOLTA, llame a nuestro competidor. A usted y a nosotros nos conviene la comparación.

SOMOS LA COPIA QUE SUPERA AL ORIGINAL!

49 85 10
COPIE, COMPARE Y LLAME



MINOLTA

Distribuidor exclusivo
para Colombia.

ECONTA S.A.

15 AÑOS DE CONSTANTE SUPERACION

Medellín. Tel: 498514
Bogotá. Tels: 2871779 - 86 - 61
Cali. Tels: 822344 - 40
Pereira. Tel: 50978

**Estamos en la XVI Feria Internacional de Bogotá
Pabellón del Japón. Visítenos.**



**SOCIEDAD DE SEGURIDAD
S. S. LTDA.**

SEGURIDAD PRIVADA
PREVENCIÓN - PROTECCIÓN - CONTROL
A PERSONAS, BIENES, VALORES
TELEFONOS: 263 1771, 263 5457 y 263 8413
Carrera 50 N° 63-59 - Apdo. Aéreo 4036 Medellín, Colombia