



Cuento estratégico 7.2

Capítulo 7: Sobre la ambigüedad causal de la ventaja competitiva

¿Qué tendrá el Barista que lo hace tan especial?

Sonia Medina Salgado

Universidad Rey Juan Carlos

Muchos viernes por la mañana, aprovechando que este semestre no tengo clases en la Facultad, me gusta darme un capricho y escaparme al centro para desayunar en el Barista. A pesar de estar situado en la plaza de Canalejas, un lugar con historia, y entre algunas de las calles más bulliciosas y administrativas de la capital, esa cafetería me da paz y serenidad y me permite concentrarme de una manera que no siempre comprendo. Desde que me trasladé a vivir a Madrid y lo descubrí, lo he visitado cientos de veces para, literalmente, perderme entre sus paredes llenas de historia y disfrutar del aroma del café que impregna, con fragancias tostadas y profundas, todo el local desde bien temprano.

Es mejor no ir los fines de semana porque es muy conocido y está atestado de gente. Desde el sábado por la mañana hasta el domingo por la tarde hornean sin pausa sus famosos mojicones para deleite de conocidos y de turistas. El resto de días de la semana hacen gran cantidad de bollos y bocadillos y se puede degustar un desayuno o un "brunch" por un precio más asequible que los fines de semana. Sus croissants también son muy apreciados y conocidos en Madrid y realmente recuerdan a las auténticas recetas de origen francés. Sin embargo, no son tan tradicionales como los mojicones o las bambas que todavía elaboran. ¡Creo que los únicos en la ciudad! Incluso venden on-line. Aunque no lo parezca están modernizados, desde luego.

Una de las cosas que más me gustan es que sirven todo tipo de cafés, cada uno en una taza distinta. ¡Adoro las pequeñas tacitas de porcelana con motivos victorianos para el café solo! Y son realmente expertos en cafés bombón, carajillos y cortados. En mi opinión, y en la de miles de personas que atestan el perfil de Google o de Tripadvisor del Barista, sirven los mejores cafés cortados de Madrid.

De pronto, sentada ya en una de mis mesas favoritas, frente a uno de los ventanales art decó que habían mantenido después de la reforma, pensé en por qué un lugar como el Barista había podido permanecer tanto tiempo en pie. Desde luego no puede ser su fundadora y afamada pastelera, ya fallecida hace muchos años. Aunque sus recetas parecen no haber cambiado ni una pizca! Tampoco los hornos que hace tiempo que han sido modernizados sustituyendo a los antiguos. Eso me lo contó uno de los camareros con los que trabé amistad el año pasado. ¡Era muy charlatán! Aunque ahí, en unos sótanos en pleno centro de Madrid, es donde siguen haciendo sus exquisiteces.





Desde luego no es un sitio barato, pero tampoco excesivamente caro. Es cierto que el desayuno especial de un sábado o un domingo o los bollos más tradicionales no son lo que se dice económicos. Sin embargo, tienen ofertas que van cambiando cada mes. Además, en función de la hora del día, cuando permaneces trabajando o leyendo, te sugieren segundas consumiciones a menores precios.

La atención es fabulosa y aunque algunos camareros van cambiando a lo largo del año, el trato cercano y cálido siempre es el mismo.

—Elena, hoy te has escapado de la Facul, ¿eh? —me ha dicho Inés cariñosamente cuando me ha atendido.

—No, Inés, es que este semestre no tengo clases —le he respondido.

—Pues te recomiendo el cappuccino. Utilizamos un café nuevo y tiene más aroma —me ha dicho en voz baja mientras limpiaba mi mesa. Inés sólo lleva tres meses en el café pero parece que haya estado trabajando allí toda la vida.

En el local hay todo tipo de mesas, sillones y sillas que proporcionan diferentes rincones para leer, conversar, discutir o incluso celebrar. No sé cómo, pero la acústica del lugar hace que el bullicio de la gente en el Barista se convierta en un ruido blanco, de tono casi constante, que crea una atmosfera apacible y agradable. Aunque lo han reformado recientemente, mantiene muchas cosas del local y negocio originales. Por Tomás, uno de los que mejor sirven el café, sé que el negocio ya no lo regenta la familia de los primeros dueños cuya hija, que lo conservó después de ellos, murió sin descendencia.

—Tomás, y si esto ya no lo llevan los antiguos dueños, ¿por qué parece conservar ese halo de tradición que tiene? —le pregunté con curiosidad en alguna ocasión.

—Pues no lo sé la verdad, pero aquí te sientes como en una familia —me respondió como si con eso pudiera explicarse todo.

¿Cómo puede competir con los numerosos cafés de Madrid y las enormes cadenas y franquicias que ofrecen desayunos, bollería, refrescos y bocadillos? ¿Qué es lo que lo hace diferente? ¿Sus recetas? ¿Sus cafés? ¿Su fama? ¿El lugar emblemático en el que está? ¿Los camareros? ¿Los pasteleros y cocineros? ¿Sus clientes? ¿O quizás es una combinación de todo ello? Una combinación precisa como la maquinaria de un reloj capaz de ajustarse al tiempo perfectamente sin perder un minuto y muy difícil de reproducir. No sé. Lo cierto es que me he perdido en estas reflexiones esta mañana durante largo rato mientras disfrutaba de un delicioso café con un mojicón de los sábados que, excepcionalmente, han horneado hoy porque están probando nuevos sabores. Y así, envuelta en estos pensamientos, me he propuesto firmemente sacar adelante un nuevo proyecto de trabajo. Sí, definitivamente, yo también tengo que encontrar ese "algo" diferente, esa "combinación perfecta" para mí.

Fecha del cuento: Noviembre de 2019

