



Boutique Relieve

Relevo generacional eficiente

Equipo de Tactio que ha participado en la intervención de Boutique Relieve: Iván Vallina, Ángel Casco, Raúl López, José Luis Aranguren, Juan Carlos Zabala, Emilio Escobedo y Myriam Pons

Sector:
PANADERÍA Y REPOSTERÍA

Relieve Boutique de Pan es un ejemplo de empresa familiar que se ha ido expandiendo a lo largo de los años, consiguiendo ubicar cuatro establecimientos en tres de los municipios más importantes del norte de Tenerife. En el valle que se extiende a los pies del Teide, el pico más alto de España, las poblaciones de Los Realejos, Puerto de la Cruz y La Orotava ofrecen una de las gastronomías más ricas y vanguardistas de la isla, tal y como atestigua esta empresa con 34 años de historia.

Pocas cosas hay más identificables y acogedoras que el aroma cálido, mezcla de leña, masas cocidas, fermentos y dulces, que invade la pituitaria al entrar en un obrador. El abrazo de ese olor tiene, en tiempos de pandemia y de alejamientos preventivos, una capacidad evocadora que permite al visitante saborear el producto incluso antes de introducirlo en la boca.

Aunque Alicia y Alfredo Marrero nos reciben en uno de los establecimientos de la Boutique Relieve, el del barrio del Toscal, en Los Realejos, los aromas que llegan desde el obrador estimulan los sentidos, ya en alerta ante la variedad de colores de tartas, dulces y pasteles que se exhibe en las vitrinas.

Crecieron jugando dentro del obrador. “Nos escondíamos ahí, dentro de las cestas”, señala Alicia, gerente de Relieve Boutique. La mascarilla no disimula la sonrisa que se refleja en los ojos, igual que el orgullo, cuando relata los inicios de la empresa familiar. Durante la posguerra, al quedarse viuda, la bisabuela de Alicia y Alfredo tuvo que afinar la imaginación para sostener a la familia. Entonces decidió construir un horno de leña, al que el vecindario acudía con los huevos y la harina para hornear.

Pero no fue hasta 1988 cuando nació Relieve Boutique de Pan, al lado del obrador, en el Toscal. Fue fruto del esfuerzo de los padres de Alicia, que continuaron con la tradición pastelera y panadera, empeñados en ofrecer un producto de gran calidad que tomaba como base la pastelería tradicional.



Con cuatro establecimientos en Tenerife, Boutique Relieve se dispone a abrir un nuevo punto de distribución en la ciudad turística del Puerto de la Cruz

La importancia de la asesoría

Alicia, química de formación, sostiene que el éxito del relevo generacional se debe, en gran parte, al excelente trabajo de auditoría y asesoría hecho por Tactio. “Encontramos la solución a un problema que se nos estaba presentando de manera real”, dice. Cuando la familia se planteó la jubilación del padre y la necesidad de un relevo, se dieron cuenta de la importancia de dar ese paso sin que ello afectara a las vidas privadas y a la relación intrafamiliar. “La conciliación empezaba a ser inviable, el trabajo ocupaba casi el 100% de nuestras vidas”. En ese momento, se decidió contactar con Tactio.

El trabajo comenzó con una auditoría para calibrar el estado de la empresa, señalar debilidades y fortalezas y aportar las soluciones organizativas necesarias para convertir a Boutique Relieve en una eficiente compañía. Todo el proceso estuvo dividido en fases, participando varios asesores en el resultado final. En un primer momento, se recibió el asesoramiento de Juan Carlos Zabala, quien hizo un análisis de la empresa y planteó acciones para solucionar los problemas. “Luego, José Luis Aranguren, el cirujano, fue la persona que nos abrió y nos curó”, bromea Alicia, quien destaca también la visión de Iván Vallina “para reorganizarnos y ubicarnos a cada uno en unas funciones claramente definidas”, sacando máximo provecho de las capacidades de cada persona. De Vallina recalca su papel como tutor y acompañante, valorando de forma objetiva las capacidades de expansión y haciendo hincapié en el resultado: “Nos ha permitido volver a tener vida más allá del obrador o las cafeterías, al mismo tiempo que nos expandimos”. Tactio también realiza un seguimiento continuo de la evolución económica de la empresa para tutorizar su progreso.

Después de la experiencia, Alicia se muestra convencida de que estas consultorías son imprescindibles en casos como el suyo, en los que se plantea un relevo generacional. “Teniendo en cuenta que la mayoría de las empresas en España son familiares y pymes, conocer este caso puede que abra los ojos de muchas de ellas”, asegura.

“

La gente está empezando a darse cuenta de la importancia de una buena alimentación y de que merece la pena invertir en salud”



Boutique Relieve es ahora una próspera empresa que da trabajo de forma directa a cuarenta y cinco empleados y empleadas, con cuatro establecimientos, además del numeroso empleo indirecto que supone la necesidad de proveerse de materias primas. Ya se proyecta una nueva expansión con la apertura de un punto de distribución en el centro del Puerto de la Cruz, ciudad turística por antonomasia. En este ámbito, la intervención de Iván Vallina como consejero gerencial ha sido determinante. “Nuestra idea original fue remodelar la Boutique del Toscal, pero Tactio estudió el caso y nos presentó un plan alternativo sin el cual, probablemente, hubiésemos dilapidado los beneficios que íbamos a invertir”, confiesa Alicia.

La pastelería hecha arte

Nada de esto habría sido posible sin que la pastelería se hubiese reinventado. Más allá del trato exquisito al cliente, en este salto de calidad ha sido fundamental la formación del otro responsable del relevo generacional, Alfredo. Se curtió durante cuatro años en la Escuela de Pastelería de Barcelona con los reposteros Oriol Balaguer y Yann Duytsche, trabajando en distintos establecimientos. La experiencia adquirida no sólo como pastelero, sino también en el funcionamiento de una empresa, le permitieron aplicar los aprendizajes a la vuelta a Tenerife. Alfredo es hoy el jefe del obrador, donde el análisis de los costes de producción y la racionalización de los circuitos por parte de Tactio también ha supuesto un cambio notable en el ritmo de trabajo.

La utilización de productos locales de la mejor calidad, el uso de masa madre y la elaboración tradicional son las señas de identidad de esta pastelería



“

La consultoría es imprescindible en casos como el nuestro, cuando se plantea un relevo generacional”



En Boutique Relieve aseguran que la pandemia no les ha afectado tanto como a otras empresas y que incluso han podido crecer. Aunque España está muy por debajo de Europa en consumo de pan, con unos 34 kilogramos anuales per cápita frente a los 68 de media en la Unión Europea, un informe de consumo alimentario realizado en 2020 por el Ministerio de Agricultura y Pesca refleja un ligero incremento del 3,9% con respecto al año anterior. La industria de la panadería y la bollería, sin embargo, está dominada por el sector de la producción industrial. Las 32 empresas que conforman la Asociación Española de la Industria de Panadería, Bollería y Pastelería (ASEMAC) abarcan cerca del 90% del mercado, según los datos publicados por esa misma asociación, lo que otorga aún más valor a la valentía de seguir adelante con un negocio que aporta un producto diferenciado, con ventajas competitivas no sólo en cuanto a la proximidad, sino sobre todo a la calidad del producto. Preguntados sobre cómo compite una pastelería tradicional y familiar frente a la bollería y la panadería industrial, Alfredo lo tiene claro: “Hay un nicho de mercado en el creciente número de personas que se preocupan por cuidarse, por saber qué comen, y que no están dispuestas a dejarse tentar por un producto industrial”. La apuesta por la calidad ha diferenciado a la producción que maneja esta familia, ofreciendo un producto cuidado, presentado no solo para el deleite del paladar sino también para que contenga los nutrientes necesarios y evite intolerancias o alergias. Mientras que la bollería y la panadería industrial fabrica sobre todo productos de masa congelada que en su mayoría pasan por un proceso de doble cocción, una primera en la instalación

industrial y la segunda en el punto de venta, la panadería artesanal de Boutique Relieve realiza procesos muy estudiados en cuanto a tiempos, temperaturas y cocción; con productos de primera calidad, eliminando margarinas, natas, jarabes o jaleas prefabricadas y utilizando frutas naturales, mantequilla o masas madre de fermentación larga.

A pesar de su juventud, Alfredo Marrero ya compite en primeras ligas, en los concursos de los mejores panes de las rutas de España o en exhibiciones tan prestigiosas como Madrid Fusión. "Me gusta experimentar, testar. Nuestra harina de trigo, de la mejor calidad, se usa para hacer una masa madre que fermenta durante 48 horas". Los tiempos son muy importantes, dentro y fuera del horno, para conseguir un pan de corteza crujiente y miga esponjosa con mucho sabor, que se digiere fácilmente. Lo mismo sucede con otra de sus especialidades, un pan con harina de millo y nueces que resulta ideal para dietas bajas en hidratos de carbono y gluten.

En cuanto a la pastelería, Alfredo habla con entusiasmo de la utilización de frutas en todos sus dulces y tartas. Boutique Relieve se nutre sobre todo de producto local. El vivero de Bajamar, llamado La Cosma, proporciona a este artesano del sabor multitud de variedades de frutas con texturas y sabores poco conocidos. El clima subtropical de Canarias aporta especies no autóctonas como el mamey colorado, uno de los últimos descubrimientos del repostero. De forma redondeada y piel áspera, tiene una pulpa similar a la del aguacate, aunque más jugosa. Su color va del salmón al rojo y su sabor dulce, semejante al del dátil, permite elaboraciones curiosas que Alfredo usa en sus tartas y dulces. Los hojaldres y rellenos también son su especialidad, destacando por su demanda el relleno de guayaba.

Entrega a domicilio

Otro de los avances empresariales de Boutique Relieve es la activación del servicio a domicilio a través de la web www.boutiquerelieve.com, donde se puede encontrar toda la oferta, reservar y pedir entrega en casa. Organizadas en tres turnos, las hornadas van saliendo a lo largo del día para que el producto siempre esté fresco y en óptimas condiciones organolépticas.

Los productos de temporada se suceden y en ellos se ofrecen siempre innovaciones y la marca distintiva de la casa. Desde los panettones artesanales, polvorones, bolas de navidad o roscones de Reyes en la época navideña; pasando por las tradicionales truchas de batata o cabello de ángel; hasta los bombones de sabores delicados presentados en cajas de regalo o las piruletas de chocolate en forma de corazón, especiales para San Valentín. La vitrina de las boutiques Relieve se renueva con ofertas cada vez más originales que se exhiben en las cafeterías ante clientela local y foránea, atraída por la calidad de un producto que es, al mismo tiempo, exquisitez y artesanía de alto valor añadido.

Alfredo Marrero se ha formado con los mejores chefs pasteleros del país



“

Me gusta experimentar, testar. Hacemos panes con las mejores harinas y tartas con las mejores frutas”

Ver el vídeo con el reportaje íntegro:

<https://youtu.be/CZG0xnOHC70>

