

La decisión de Hugo ¿Calidad o Ganancia ?

Autor: El Conta

Categoría: Reflexiones

Publicado el: 11/06/2025

Hugo siempre había sentido una conexión especial con la cocina. Desde pequeño, acompañaba a su abuela en las tardes de domingo a preparar pasteles que perfumaban la casa con olores a vainilla, canela y chocolate. Cuando decidió abrir su propio negocio de repostería, no fue una sorpresa para nadie. Lo que sí sorprendió fue la rapidez con la que su pequeño local, “Dulce Hogar”, se convirtió en un éxito en el barrio.

Con una sonrisa siempre en el rostro y una habilidad para combinar sabores poco comunes —como maracuyá con lavanda, o nuez con dulce de leche— Hugo logró lo que muchos soñaban: un inicio perfecto. Los clientes hacían fila los fines de semana para comprar sus pasteles, y muchos encargaban por adelantado para asegurarse de no quedarse sin su favorito.

Todo marchaba “viento en popa”, como le decía a su abuelo cada que lo visitaba. Pero como suele ocurrir con las buenas historias, el primer conflicto no tardó en aparecer.

Una mañana de jueves, cuando Hugo estaba revisando inventario, llegó al local un hombre de traje gris claro y voz amable que se presentó como Martín Escalante, representante de una empresa proveedora de materias primas.

—He probado sus pasteles —dijo Martín mientras se acomodaba en la silla del mostrador—. Extraordinarios. Realmente se nota el cuidado que pone en cada uno. Por eso estoy aquí.

Martín explicó que su empresa podía ofrecerle todos los ingredientes que necesitaba: harinas, azúcares, esencias, frutas secas, chocolates... todo en un solo pedido y con precios mucho más bajos que los de sus actuales proveedores.

—Imagínelo —decía Martín mientras desplegaba un folleto lleno de números—: menos llamadas, menos transportistas, menos dolores de cabeza. Y una ganancia mayor, claro.

Hugo lo escuchaba con atención, aunque por dentro algo no terminaba de convencerlo. Había

invertido mucho tiempo en encontrar a sus proveedores actuales. Compraba la vainilla a una familia que la traía directamente de Veracruz, la mantequilla era artesanal y el chocolate lo importaba de Oaxaca. Cambiar a un solo proveedor implicaba perder ese cuidado en los detalles que sus clientes tanto apreciaban.

—¿Y la calidad? —preguntó finalmente.

—¡Excelente! —respondió Martín con una sonrisa que no llegaba a los ojos—. No notará la diferencia.

Pero Hugo sabía que notar la diferencia era precisamente lo que sus clientes hacían mejor.

Esa noche, después de cerrar el local y limpiar la cocina, Hugo se quedó sentado solo en la mesa, viendo el contrato que Martín le había dejado. Era tentador. Más ganancias. Menos complicaciones. Pero algo lo inquietaba.

A la mañana siguiente, se dirigió a casa de su abuelo, don Ernesto, quien vivía en una pequeña casa rodeada de árboles y recuerdos. El abuelo, un hombre sabio y paciente, lo recibió con un café recién hecho y pan dulce.

—Abuelo, necesito tu consejo —dijo Hugo después de los saludos.

Escuchó con atención mientras su nieto le contaba sobre la propuesta, los beneficios, las dudas... y la preocupación más grande: la calidad.

Don Ernesto se quedó en silencio un momento, luego dejó su taza sobre la mesa y miró fijamente a Hugo.

—Te diré algo que me dijo tu bisabuelo cuando quise vender más barato los zapatos que fabricábamos: “Nunca vendas menos de lo que prometes, pero si puedes, da más de lo que esperan”. Esa frase me salvó muchas veces, Hugo. No te dejes engañar por la ganancia fácil.

—Pero es que sería más práctico... —intentó replicar Hugo.

—Sí, y también más arriesgado. Tus clientes no vienen solo por el pastel. Vienen por el sabor que les recuerda algo, por el detalle que tú les das. Vienen porque sienten que lo que les das vale más de lo que pagaron. Si bajas la calidad, lo van a notar. Tal vez no todos, pero sí los que más importan.

Hugo asintió lentamente.

—Además —añadió su abuelo—, tú no abriste este negocio solo por ganar dinero. Lo hiciste por amor a lo que haces. Y cuando haces las cosas con amor, los atajos casi siempre son trampas.

El resto del día lo pasaron charlando de otras cosas. Pero las palabras de su abuelo no dejaron de resonar en su mente.

Esa noche, Hugo tomó una decisión.

Al día siguiente, llamó a Martín y le agradeció la oferta, pero la rechazó.

—He decidido seguir trabajando con mis proveedores actuales. Sé que no es lo más barato, pero sí es lo mejor.

Martín intentó persuadirlo una vez más, pero Hugo ya no dudaba.

Con el tiempo, “Dulce Hogar” siguió creciendo. Hugo incluso mejoró su proceso, encontrando maneras de mantener la calidad y hacer más eficiente la producción. Empezó a experimentar con nuevos ingredientes y a regalar pequeñas muestras de sabores únicos cada que un cliente compraba un pastel. El resultado fue una clientela aún más fiel.

En una entrevista para una revista local, le preguntaron cuál era su secreto.

—Dar más de lo que esperan —respondió con una sonrisa—. Y nunca comprometer la calidad por conveniencia.

En el fondo, sabía que el verdadero secreto era haber escuchado a quien más confiaba en él: su abuelo. Porque a veces, la mejor inversión que uno puede hacer... es mantenerse fiel a uno mismo.

Publicado bajo licencia [Creative Commons BY-NC-ND](#)

Enlace original del relato: [ir al relato](#)

Otros relatos del mismo autor: [El Conta](#)

Más relatos de la categoría: [Reflexiones](#)

Muchos más relatos en: [cortorelatos.com](#)

