



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas, Oceánicas y Recursos Naturales

Caso de Estudio

**MANEJO DE UNA CAFETERÍA EN UNA TERMINAL TERRESTRE**

EXAMEN COMPLEXIVO

Fase Oral

Previa la Obtención del título de:

LICENCIADA EN TURISMO

Presentado por:

**Nery Mónica Ardila Solis**

Guayaquil-Ecuador

2015

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por iluminar mi camino y abrirme oportunidades, a mis padres y hermanos por haber estado junto a mí apoyándome durante mis años de estudio, a mis profesores por sus enseñanzas y guías y a la ESPOL por todos los conocimientos y experiencias que he adquirido.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi abuelita quien siempre me insistió en que no desistiera y siguiera adelante para ser siempre un ser de provecho y a mis hijos para que siempre recuerden que se puede conseguir los sueños.

**TRIBUNAL DE EXAMEN COMPLEXIVO**

---

**M.Sc. Julio Gavilanes Valle**  
**MIEMBRO DE TRIBUNAL**

---

**MBA. Cinthy Veintimilla Mariño**  
**MIEMBRO DE TRIBUNAL**

# Manejo de una Cafetería en una Terminal Terrestre

Nery Mónica Ardila Solis <sup>(1)</sup>

Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas, Oceánicas y Recursos Naturales  
Licenciatura en Turismo

Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)  
Campus Gustavo Galindo, Km 30.5 vía Perimetral  
Apartado 09-01-5863. Guayaquil-Ecuador  
[nmardila@espol.edu.ec](mailto:nmardila@espol.edu.ec)

## Resumen

El manejo de una cafetería dentro de una Terminal Terrestre abarca la misma cantidad de detalles y quizás más agilidad que una cafetería en cualquier otra parte de la ciudad, pues en su mayoría son personas que desean su alimento para llevar, ya que están por partir. Así mismo, hay que ser consciente de que un negocio abarca diferentes áreas como atención al cliente, productos y alimentos de calidad, precios accesibles, salubridad al preparar alimentos y con el local, horarios de apertura y cierre.

Una cafetería es el sitio perfecto para un turista en donde puede recibir información de sitios para visitar, ya sean locales o a nivel nacional. Como las terminales son puertos de ingreso o salida a las ciudades la cordialidad y atención dada pueden marcar la diferencia sobre la percepción por parte del visitante del ambiente cultural de la urbe, dando a su vez una buena expectativa a cada una de esas personas, para regresar o recomendar a familiares y amigos.

**Palabras claves:** *Manejo cafetería, Terminal Terrestre, Cafetería Terminal Terrestre.*

## Abstract

A cafe within a terrestrial Terminal management covers the same amount of detail and more agility than a coffee shop in any other part of the city or town, as they are mostly people who want their food to carry since they are by splitting. Likewise, you have to be aware that a business covers different areas as attention to customer, quality, affordable, health food and products to prepare food and local, hours of opening and closing.

A coffee shop is the perfect place for a tourist where can receive information of sites to visit, whether local or national. As the terminals are ports of entry or exit cordiality and attention given to the cities can make a difference on the perception by the visitor of the cultural environment of the city, giving at the same time a good expectation to every one of those people, to return or recommend has family and friends.

**Keywords:** *Management cafe, Terrestrial Terminal, Coffee shop Terrestrial Terminal*



## 1. Introducción

El manejo de una cafetería comprende una gran variedad de detalles y más, si esta se encuentra dentro de una Terminal Terrestre como es el caso que se detalla; los cuales teniendo la información e iniciativa apropiada, los puede resolver con gran éxito.

Uno debe ser consciente de que atender todo tipo de clientes (siempre con una sonrisa y cordialidad), el mantener el stock necesario para cubrir las necesidades de los clientes, cuadrar caja, barrer y limpiar el piso del local, limpiar los mesones y las mesas al igual que sus sillas, el recibir proveedores y la entrega de productos solicitados; son al final, partes esenciales del éxito de este tipo de negocio.

Una cafetería dentro de una Terminal Terrestre maneja un horario diferente, usualmente las fechas de descanso para el público en general suele ser la de mayor afluencia y por lo tanto la de mayor movimiento, para atender a los turistas tanto nacionales como extranjeros, que con las gestiones del gobierno se han incrementado.

Así mismo, el tener productos frescos y de fácil manipulación (sin olvidar el estar atento al inventario existente con respecto a las fechas de vencimiento de los productos para su respectiva sustitución), pues muchas veces el pasajero compra al apuro pero deseando alimentos calientes y en buen estado, esto lo podemos lograr gracias al microondas (cuando introduzcas un alimento para calentar siempre ponlo tapado ayudará a concentrar más el calor en el alimento).

Tener el detalle de calentar un biberón muchas veces te puede abrir la posibilidad de que te compren y te soliciten tus servicios siempre, pues es parte de la

atención. Es importante que tengas conocimiento básico por lo menos del idioma inglés al igual que tus empleados pues no siempre has de estar ahí, para poder atender a los turistas extranjeros que no hablan bien nuestro idioma o no anden con un traductor.

También es bueno que tengas folletería y mapas turísticos con la información de calles, terminales, edificios gubernamentales, hoteles, policía y sitios de gran interés turístico que se encuentren dentro y a las afueras de las diferentes ciudades a las que se pueden dirigir desde donde se encuentran o de la ciudad en la que estas. Es bueno recordar al turista que siempre deben tener precaución hacia las personas a las que se dirigen en estas localidades, pues queramos o no, no somos completamente seguros a nivel nacional e internacional.

Los pasajeros que viajan normalmente por la terminal terrestre son de estratos bajos, medios-bajos, medios y en ocasiones medio alto por lo que muchas veces por su apuro pierden la educación, tienes que sonreír y pasar por alto sin permitir que te maltraten o humillen, es cierto que el cliente tiene la razón pero no quiere decir que permitas que te ofendan.

Recordemos que la limpieza es algo muy importante y que no se debe dejar pasar; pues es la imagen del sitio, es una de las cosas que atrae a la vista del pasajero y que los hace sentirse seguros con que conseguirán los productos que desean de excelente calidad y estado. También la posición de mesas y mesones tienen que colocarse en un área que no entorpezca al comprador que adquiere sus productos para llevar.

El abrir, cuadrar y cerrar caja es importante; pues con ello logras tener conocimiento del

movimiento que se da de acuerdo a la hora (mañana, tarde, noche o madrugada) y el día (ya sea feriado, fin de semana o día convencional); esto te sirve a su vez para tener controlado el inventario de los productos, pues a si mismo te da una guía para saber qué productos aumentar en bodegas y perchas en las fechas de mayor movimiento como son fines de semana y feriados.

En la actualidad, por ejemplo en la Terminal Terrestre de la ciudad de Guayaquil encuentras agencias de bancos dentro de ella, esto es una ayuda para lo que refiere el traslado de los depósitos; recuerde que nunca sea la misma persona la que deposite, por seguridad, pues los maleantes analizan los movimientos y los itinerarios de las personas que laboran dentro de un establecimiento; así mismo nunca deposite totalmente su confianza en sus empleados pues nunca sabemos las necesidades por las que estén pasando y la desesperación crea la tentación.

También cabe recordar que la persona que maneja caja también es responsable de realizar un inventario de los productos que se ofrecen, para así mismo realizar la solitud a los proveedores pertinentes; recibir el producto solicitado revisando que la factura este correctamente cuadrada, con lo que solicitó y dentro de las fechas para consumo; recuerde que no está obligada a recibir nada que usted no hubiera solicitado o que se encuentre en mal estado. Usted impone lo que quiere y necesita, no el proveedor, él está para atenderlo y facilitarle el traslado de los productos al establecimiento.

También en casos extremos de quedarte sin un producto específico y de gran solicitud por los pasajeros, recuerda que existen los comisariatos a los que puedes acudir con tranquilidad y adquirir lo que necesitas con urgencia, ya que los costos varían entre 2 a

5 centavos en algunos casos, pero son los que se van en el costo de traslado al local.

Siempre se debe abastecer para los feriados largos pues no sabes si tus proveedores laborarán, y en ocasiones el movimiento de pasajeros se mantiene alto, por lo que puede necesitar apoyo extra en caso de salir a comprar, solo en estos casos ya que las nuevas leyes del código laboral afectan sobre medida los costos operacionales.

Hay medicinas que recomendaría tener por emergencias y que no existe problemas con su venta como:

- Una que sea para el mareo y permitida por el Ministerio de Salud (para personas que se marean en los viajes, principalmente niños “aconsejando que les den solo la mitad”).
- Un tipo de alka seltzer (por indigestión o molestias estomacales).
- Aspirina (pues los dolores de cabezas son muy frecuentes).
- Buscapina (para cólicos menstruales).
- Banditas (para cortes o heridas).

Entre los alimentos y productos a tener tenemos:

- Bebidas: café tinto, aguas aromáticas (manzanilla, toronjil, anís, hierba luisa), chocolate, leche, agua, jugos, gaseosas, yogurt tanto para servir como para llevar.
- Alimentos: sandwiches de jamón y queso, tostadas, humitas, torta casera, hayacas, bollos (que se pueden calentar y llevar en el momento), cereales como los corn flakes (pensando en niños), desayuno continental (jugo, café y pan con mantequilla y mermelada) o desayuno americano (jugo, café, huevo pasado o revuelto y pan con mantequilla y mermelada).

Otros como:

- Folletería turística nacional y mapas viales.



- Tener contactos con los proveedores de servicios de transporte privado (taxis ejecutivos).
- Folletos de seguridad (consejos bancarios, panfletos de la policía), etc...

En los precios que le pongas a tus productos puedes elevarlos del precio de venta al público en un 30% que es un porcentaje razonable porque eres una cafetería no una tienda o comisariato, además muchas veces los precios de los productos que te ofrecen tus proveedores son mayores al de un comisariato, averigua y compara precios y deduce si se justifica o no comprar.

Recuerda que tú pagas arriendo, servicios básicos, empleados, IESS y que tienes que sacar todos los permisos<sup>1</sup> correspondientes que dentro de la ciudad de Guayaquil son:

- Registro único del Contribuyente “RUC”.
- Permiso Municipal “uso del suelo”.
- Cuerpo de Bomberos “permiso de funcionamiento”.
- Ministerio de Turismo.
- ARCSA “permiso de funcionamiento”.
- Patente Municipal.
- Interagua “certificado trampa de grasa”.
- Municipio “Tasa de Habilitación y Control”.
- Y si vas a poner música Sayce “Permiso de Comunicación Pública”.

Vale recordar una máxima “EL CLIENTE ES EL CORAZON DE UN NEGOCIO”, el correcto manejo de la cafetería no solo se debe a lo que nosotros podemos dar, sino a la afluencia de los clientes, para lo cual se tiene que ubicar el establecimiento en un lugar concurrido y lograr que llame la atención, no solo por los productos que se ofrecen sino por los servicios agregados que se pueden brindar.

Recordemos que la terminal terrestre es un punto de paso únicamente, de ahí el tener productos que se puedan calentar en el menor tiempo posible y que el pasajero pueda llevar. Tener tarrinas prácticas para la manipulación de los alimentos que van a llevar y cucharas plásticas, vasos con tapas para café o agua aromática son necesarios para brindar una buena y agradable atención. La decoración del local preferiblemente mantenerla de manera sencilla con posters que resalten las diferentes localidades y sus puntos turísticos, las paredes manténgalas en tono blanco pues es un color que ayuda a que el lugar se vea más luminoso y da una mayor visión de limpieza y si puede colocar un espejo que ocupe toda una pared mucho mejor pues le da al local una imagen de amplitud.

1 <http://www.incoeba.com/blog/los-9-permisos-que-necesitas-para-que-tu-restaurante-pueda-operar-en-guayaquil>