



Café Cola'o: Cambio y Crecimiento en la Industria del Café¹

Comenzó con un sueño de estudiante que se transformó en mucho más.

Preparador por: María Amador Dumois, Ph.D.

El café activa todos los sentidos. Es ese aroma mañanero que les da los buenos días. Es un sonido de que anuncia su llegada. Es una visión de belleza aun cuando no tenga diseños. Es un toque de calor o frío según sus deseos. Es un sabor en donde se mezclan la acidez y el cuerpo que le dan consistencia y textura. Esos sentidos se activan desde el cafetal hasta la mesa de Café Cola'o y la suya. En 2006, la empresaria Erica Reyes abrió Café Cola'o el primer bar de café (mejor conocido por su término en inglés: *Specialty Coffee Shop*) en el Viejo San Juan, Puerto Rico. El concepto de Café Cola'o viene de un proyecto de tesis de mercadeo de la dueña cuando era estudiante de bachillerato en la Universidad del Sagrado Corazón en San Juan, Puerto Rico. Pero sus orígenes se remontan al pasado de la dueña.



La Empresaria que la Vida la Regresó a sus Raíces

Erica Reyes Ocasio nació en el mundo del café. Hija de Ramón y Olga Ocasio, procesadores de café (también conocidos como beneficiarios) dueños de la Hacienda Moraika en Orocovis, Puerto Rico. Aunque su niñez y adolescencia transcurrió entre granos y molidos en su familia no

¹ Este caso educativo fue redactado con el permiso de la señora Erica Reyes Ocasio, dueña de Café Cola'o. El caso se redactó gracias a la información provista en la entrevista del 1ro de octubre de 2014, artículos y demás documentos sobre la dueña y empresa. Las imágenes son de Creative Commons, de noticias, página en la Internet o Facebook de la empresa. Se le agradece su tiempo e interés en el desarrollo de caso didáctico, y al Citibank y la Fundación Comunitaria de Puerto Rico por el apoyo financiero para el desarrollo del caso.



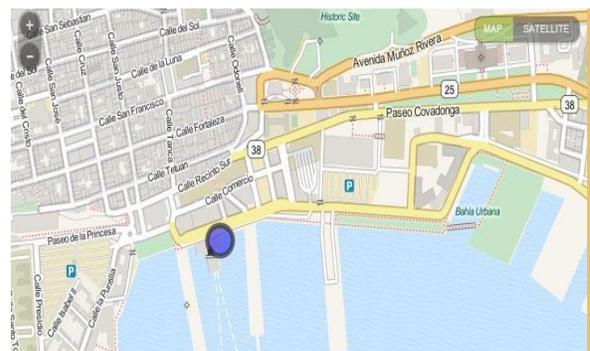
1. Erica Reyes, Dueña de Café Cola'ó

deseaban que continuara los pasos de sus familia. Al terminar su escuela superior fue aceptada en el programa de Ingeniería Química de la Universidad de Puerto Rico, recinto de Mayagüez. Transcurrieron dos años cuando Erica Reyes decidió que su mundo no era un laboratorio sino el de mercadeo y turismo. Ella decidió que para esa carrera el mejor lugar era para sus necesidades era la Universidad del Sagrado Corazón donde terminó un bachillerato en turismo y una maestría en mercadeo. Al finalizar sus estudios trabajó exitosamente en las industrias de telecomunicaciones y farmacéutica. En el 2006, su vida dio un giro cuando la empresa donde trabajaba eliminó puestos en Caguas, Vega Baja y Barceloneta y anunció el cierre de la planta

de Arecibo en Puerto Rico. Entre las cesantías se encontraba el puesto de Erica Reyes, que en ese momento era madre soltera. Lo que era un problema, ella lo convirtió en una oportunidad de comenzar un bar de café en donde se pudiese promover el café de calidad de Puerto Rico y los consumidores tuviesen la oportunidad de comer algo liviano y tomarse un buena taza de café. El proyecto de tesis de mercadeo fue desempolvado, mejorado e implantado. Contactó diversas agencias gubernamentales y el Instituto Empresarial para la Mujer de la Universidad del Sagrado Corazón para asesoría y ayuda en el financiamiento. Acumuló los fondos iniciales de diversas formas incluyendo el programa “La Llave para tu Negocio”. Los fondos iniciales eran para abrir el local y operar por unos pocos meses.

Nace Café Cola'ó

En 2006 abrió Café Cola'ó en el Muelle 2 de la Lancha de San Juan a Cataño en el Viejo San Juan. El local es pequeño pero accesible a los visitantes locales e internacionales que vienen por carro, autobús, lancha o cruceros. Café Cola'ó ofrece diferentes tipos de café (café expreso, café con leche, capuchino y otros) de café de alta calidad



2. Localización de Café Cola'ó

de diversos pequeños caficultores de Puerto Rico. El local cuenta con áreas de sentarse dentro del local (tres mesas) y en las afueras donde se encuentran cuatro mesas y sillas cubiertas por sombrillas. Los clientes son recibidos en un ambiente bonito y relajante. Además se benefician de la vista a la bahía de San Juan.



3. *Café Cola'o - mesas al aire libre*

En el 2006, no habían bares de café en el Viejo San Juan aunque ya Starbuck había anunciado que iba abrir su primera unidad en calle Tetuán, a varias calles de Café Cola'o. Entre los bares de café que abrieron y en el 2014 se encontraban en operación se encuentran: Cuatro Sombras (desde 2008), Caficultura (desde 2008), Café Poético (desde 2011) y Hacienda Isabel Coffee Boutique (desde 2013). La tabla abajo presenta a Café Cola'o y cinco competidores en términos de fecha de comienzo, posición en Trip Advisor (al 12 de octubre de 2014), número de comentarios en Trip Advisor y Facebook likes (al 12 de octubre de 2014).

Bar de Café	Comenzó en	Trip Advisor - Posición # de 602 2n SJ (10/12/14)	Trip Advisor - # Comentarios	Facebook likes (10/12/14)
Café Cola'o	2006	9	196	1,866
Starbuck	2007	293	36	40,456
Café Cuatro Sombras	2008	12	322	11,654
Caficultura	2008	50	354	6,588
Café Poético	2011	52	21	979
Hacienda Isabel Coffee Boutique	2013	46	25	5,576

Antes de Café Cola'o, el menú de café era limitado. Los consumidores tenía usualmente cuatro opciones: café negro, café con leche, expreso y cortado. Al 2014, la realidad de la industria es un aumento en la profesionalización de los empleados relacionados a los bares de café que se ha traducido en un aumento de baristas certificados. El consumidor tiene mayores recetas para tomar el café que incluyen no se limitan a las cuatro opciones tradicionales. El consumidor también está más educado en el tema del café incluyendo la apertura de concursos y actividades anuales de café que ahora están abiertas al público en general. Aunque estas actividades y concursos habían existido se limitaban a los constituyentes internos de la industria. También las opciones de suplidores de café especializados locales aumentaron incluyendo la entrada de

empresas de marcas comerciales tradicionales en ese mercado, como por ejemplo, Café Yaucono Select. Aunque las marcas principales están en las manos de pocas empresas, el consumidor tienen acceso a múltiples marcas de caficultores pequeños y medianos. Los bares de café Cuatro Sombras, Caficultura, Café Poético y la Hacienda Isabel Coffee Boutique son ejemplo de empresas que han integrado la cadena de suministros donde venden las marcas que ellos producen. Estos bares de café cuentan con facilidades de mayor espacio (metros cuadrados) que Café Cola’o.

Crecimiento y Retos de Café Cola’o

El crecimiento de Café Cola’o se complementa con el aumento de profesionalización en la industria. Erica Reyes no solamente promueve el



5. Ejemplo del arte en el café



4. Erica Reyes catando

desarrollo de sus empleados sino que comenzó dando el ejemplo al obtener varias importantes certificaciones profesionales: *Certified Lead Instructor Specialty Coffee Association of America*

(SCAA), *License Q Grader Certificate del Coffee Quality Institute* y *la Certificación del Specialty Coffee Association of Europe (SCAE)*. Un reto en el área de recursos humanos es la remuneración para los profesionales en la industria, mayormente a los baristas certificados, no es muy competitiva. Esto se traduce a una alta proporción de remplazo de empleados (“employee turnover”). Desde sus inicios Café Cola’o se ha reconocido por el adiestramiento y certificación que le provee a sus baristas aunque en muchos casos los ha perdido a la competencia que tienen mayores volúmenes de venta. En algunos casos, no se recuperó la inversión que la empresa hizo en el desarrollo de su recurso humano.



6. Opciones de productos

Puerto Rico. Erica Reyes contrató una agencia de mercadeo para la preparación de un plan de franquicias que le costó \$15,000. La transacción con el Ponce Hilton no se concretó. La segunda propuesta apareció a cinco meses de abrir el negocio. La propuesta era el desarrollo del concepto del negocio de *Café Cola’o Lounge* con unos socios externos a Café Cola’o. Debido a diferencias en visión y administración, Erica Reyes decidió no continuar con el desarrollo del nuevo concepto y dedicarse a solidificar el concepto inicial de negocio. Al igual que en la proposición anterior, Café Cola’o se quedó con las deudas de desarrollo. A menos de un año de operación, la empresa se encontraba en una situación precaria financiera mayormente por las deudas anteriormente descritas. En vez de rendirse, Erica Reyes comenzó a expandirse dando clases de baristas, talleres y actividades para organizaciones. Debido al auge y el interés en el tema, en el 2011 decidió abrir la Escuela de Café y Baristas de Puerto Rico (ECAPR), primera en Puerto Rico. En la ECBPR, ella utiliza los conocimientos que ha adquirido en las diversas etapas de su vida, desde su vida entre cafetales a los laboratorios en el Recinto Universitario de Mayaguez a su experiencia como empresaria. El ECBPR da talleres, certificaciones, campamentos de café y



montajes de estaciones en eventos. Durante estos años con Café Cola’o y la Escuela de Café y Baristas de Puerto Rico, Erica Reyes ha ganado y recibido premios como el Premio CITI a la Microempresa del 2013 (PREMIC) en la categoría de Premio a la Empresario/a del Año. Su sueño es progresar su negocio mientras ayuda en el desarrollo de la industria de café en Puerto Rico en donde no es una comodidad (“commodity”) sino como un producto de alta complejidad desde la cosecha a la mesa donde nos mueva todos nuestros sentidos.

Fuentes

Entrevista en persona

- Sra Erica Reyes, dueña de Café Cola'ó y la Escuela de Café y Baristas de Puerto Rico (1ro de octubre de 2014 en la Escuela de Café y Baristas de Puerto Rico, San Juan, Puerto Rico)

Noticias

- Lama Bonilla, R. (20/nov/2007). Pfizer reducirá su plantilla para febrero. *El Nuevo Día*. Negocios. (<http://www.adendi.com/archivo.asp?num=97239&year=2007&month=11&keyword=>)
- (29/diciembre/2010). Arte en una Taza de Café *Primera Hora* (<http://www.primerahora.com/estilos-de-vida/moda/nota/arteenunatazadecafe-400198/>)
- Banuchi, R. (12/junio/2011). El Secreto del Barista. *El Nuevo Día* (<http://www.elnuevodia.com/elsecretodelbarista-989277.html>)
- Solís Escudero, Y. (25/marzo/2012). Erica Reyes: Una Mujer en la Industria del Café. *El Vocero* (<http://issuu.com/vocero.com/docs/v03252012/80>)
- Roldán Soto, C. (9/abril/2014). El ABC de un Buen Café. *El Nuevo Día* (<http://www.elnuevodia.com/elabcdeunbuencafe-1748859.html>)

Enlaces

- Enlaces de Internet y Medios Sociales de Café Cola'ó y su competencia
 - Café Cola'ó
 - <http://prcafecolao.com/>
 - <https://www.facebook.com/prcafecolao>
 - Escuela de Café y Baristas de Puerto Rico
 - http://prcafecolao.com/web/?page_id=107
 - <https://www.facebook.com/escueladecafeybaristasdepuertorico>

Videos, Blogs y Entrevistas Radiales

- Videos
 - Cómo Preparar una Buena Taza de Café Negro – El Nuevo Día (<http://www.elnuevodia.com/videos-noticias-comoprepararunabuenatazadecafenegro-156897.html>)
 - Youtube
 - https://www.youtube.com/watch?v=1CJ_XdG3XwQ
 - <https://www.youtube.com/watch?v=0fDslxybdtA>
- Blogs
 - Schwiertert Collazo, J. y Collazo, F. (8/feb/2014) Moliendo Café: Una Guía Ilustrada para los Amantes de la Cafeína. LatinListUSA –

<http://latinlistusa.com/moliendo-cafe-una-guia-ilustrada-para-los-amantes-de-la-cafeina/>

- Entrevistas Radiales
 - Te Cuento 018 – “Café colao, café expreso” (20 de noviembre de 2014) – Radio Universidad (<http://tecuentowrtu.tumblr.com/post/103208838348/te-cuento-018-cafe-colao-cafe-expresso-este>)