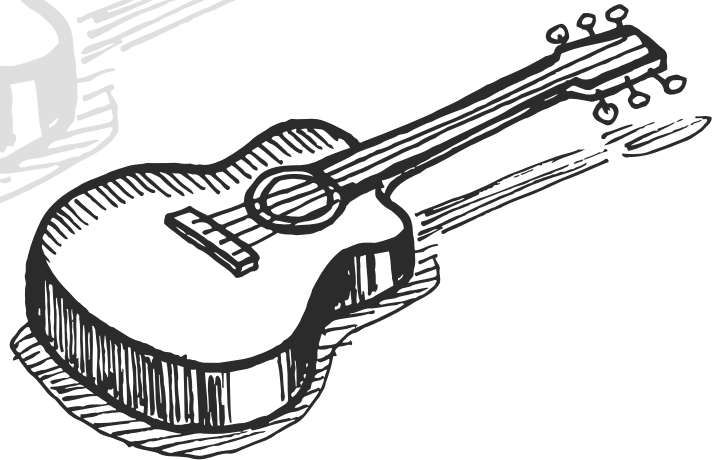




Disponible  
en Video-caso

# Caso 104

Gestión



## Bar Canción de la Trova

Poesía y música porteña

El Bar Canción de la Trova se encuentra en funcionamiento desde el año 2007 y ha concentrado lo mejor de la bohemia en Valparaíso. En su escenario, conocidos artistas chilenos han dado sus primeros pasos. Mauricio Gómez, dueño del local, está satisfecho por el impacto del negocio, por el ambiente que se genera y la estrecha relación entre los clientes y el personal. En general, todos disfrutan de los mismos gustos artísticos y comparten un estilo de vida. Sin embargo, Mauricio se pregunta cómo evitar problemas como los ocurridos en octubre de 2013, cuando dos clientes reaccionaron mal cuando éste les pidió que se retiraran, dado que llegaba la hora del cierre. ¿Cómo evitar conflictos de este tipo, estando a una semana de que comience la temporada de verano, época en que llegan más clientes y se hace más difícil el control?

*“Los clientes del Bar Canción de la Trova son diversos, entre ellos: poetas, músicos, artistas en general, estudiantes universitarios”.*

### “Como en el living de mi casa”

Hace más de siete años, Mauricio estaba en el living de su casa junto a su hermano, escuchando su música favorita, y se cuestionaron lo siguiente: “¿Será posible que tengamos un bar que nos haga sentir tan cómodos como en casa y con gente que comparta nuestros gustos musicales?” Así nació el Bar Canción de la Trova, actualmente conocido como el mejor escenario de la bohemia porteña para músicos y trovadores que están comenzando su carrera artística.

### **Trova, poesía, Valparaíso: una misma cosa**

Los clientes del Bar Canción de la Trova son diversos, entre ellos poetas, músicos, artistas en general y estudiantes universitarios. Tras la barra, Mauricio espera a los comensales y celebra la alegría que reina en el ambiente.

Dueño y meseros de local han entablado buenas relaciones con los clientes. Sin embargo, llegada la hora de cierre, ha habido ocasiones en que el personal no cuenta con las herramientas para que los parroquianos abandonen el local. Aproximadamente 200 personas ingresan al local en una noche, en circunstancias que no son más de cinco los meseros disponibles, quienes, en su mayoría, conocen a los clientes o tienen con ellos relaciones de amistad.

A fines de 2013, sin ir más lejos, no sólo hubo dificultad para solicitar el desalojo del local, sino que Mauricio recibió sin justificación una agresión física de parte de un cliente. Mauricio, con profesionalismo, mantuvo la calma e incluso comprendió que el comportamiento del agresor fue excepcional. No obstante, el dueño y el personal del Bar Canción de la Trova quieren evitar nuevas situaciones de este tipo y buscan las maneras para lograrlo.

Mauricio intuye que debería existir algún reglamento que determine las relaciones al interior del local, pero cree que eso puede desincentivar la asistencia, pues los clientes valoran la libertad que se respira en el lugar. ¿Qué puede hacer entonces Mauricio para regular esta situación, para evitar problemas como los ocurridos en octubre de 2013, pero sin desincentivar la asistencia al local?