



Disponible
en Video-caso



Café Journal

Evitando la fuga de clientes fumadores

Por el año 2003, la ciudadana alemana Christell Arredondo decide apostar por un nuevo lugar de entretención para los jóvenes universitarios de Viña del Mar. De esta manera, junto a su marido instalan un café restaurante atractivo para chilenos y extranjeros, en un barrio que no contaba con locales nocturnos. Con el tiempo, el local aumenta su afluencia de público y logra posicionarse en la zona. Sin embargo, con el dictamen de la Ley 20.660, que prohíbe fumar en establecimientos comerciales y otros recintos, la clientela ha disminuido. La dueña de Café Journal, acostumbrada a un número constante de clientes, y a una semana de iniciar un nuevo año universitario, se pregunta cómo logrará contar con ese mínimo de asistentes, a pesar de la regulación legal.

“Las últimas regulaciones legales han afectado la cantidad de clientes que llegan al local. Con el dictamen de la Ley 20.660, se prohíbe fumar en establecimientos comerciales, por lo que Café Journal no puede permitir que los usuarios fumen al interior del local”.

Los inicios del Café Journal

Hace diez años, una familia proveniente de Alemania llega a vivir a la ciudad de Viña del Mar. En aquella época, Christell Arredondo y su marido buscaban un lugar para descansar, tras una vida de esfuerzos en su país de origen. Sin embargo, al poco tiempo las cosas cambiaron. Los hijos de este matrimonio eran adolescentes que rondaban los 18 años, por lo que disfrutaban de la entretención nocturna que la zona ponía a su disposición. De esta manera, Christell se dio

cuenta de que no existían buenos locales nocturnos para los jóvenes viñamarinos, y los ya existentes en su mayoría no cumplían con estándares mínimos que ella considera necesarios. Finalmente, la pareja de alemanes decidió instalar un café restaurante en el centro de Viña del Mar denominado Café Journal.

De la basura al adorno

Uno de los sellos distintivos de Café Journal es su decoración interior. Una vez dentro del local se puede ver todo tipo de adornos exóticos que para cualquier persona podrían parecer basura en otro contexto. El marido de Christell Arredondo es el encargado de encontrar todo tipo de objetos que no tengan utilidad, y luego restaurarlos y darles un propósito decorativo. Por eso, al interior de Café Journal se ven banderas, maniqués, campanas antiguas, zapatillas, entre otras cosas, que le entregan un ambiente especial al local.

La entretención nocturna de Viña del Mar

En un principio el terreno elegido para establecer el negocio era un lugar abandonado que no poseía utilidad alguna; sin embargo, sus dueños lograron ver un gran potencial en él debido a su aventajada ubicación. La restauración del local dio frutos, y la puesta en marcha se hizo rápidamente. En sus inicios, Café Journal era prácticamente el único local nocturno ubicado en Calle Álvarez, por lo que la competencia no fue un tema relevante. Por lo pronto, sus primeros clientes fueron estudiantes universitarios y adolescentes que pertenecían a los círculos sociales de sus hijos. No pasó demasiado tiempo para que se dieran cuenta de que hacía falta atraer más clientes con música, de modo tal que, sin transformarse en una discoteque, se generara un ambiente distinto. Esta última idea permitió que la popularidad de Café Journal despegara entre el público.

Con el tiempo, este café restaurante se convirtió en un polo de atracción para la industria de la entretención nocturna viñamarina, lo que aumentó el flujo de clientes y generó una proliferación de establecimientos. Así, actualmente existen cerca de 12 locales de similares características en el sector, lo que implica un aumento en la competencia por la clientela. A pesar de lo anterior, y luego de nueve años de funcionamiento, Café Journal continúa siendo el lugar nocturno que posee más afluencia de público en aquella zona de la Ciudad Jardín. Lamentablemente, en el último tiempo, con la modificación a la Ley de ambientes libres de humo de tabaco, la cantidad de usuarios ha disminuido.

Cambios en las reglas

Pese al tremendo éxito de este establecimiento de entretención nocturna, las últimas regulaciones legales han afectado la cantidad de clientes que llegan al local. Con la entrada en vigencia de la Ley 20.660 se prohíbe fumar en establecimientos comerciales, por lo que Café Journal no puede permitir que los usuarios fumen al interior del local. Christell Arredondo ha notado una disminución en la afluencia de público desde que rige esta nueva ley, y piensa que se debe al efecto disuasivo de la normativa. Es por esto que se pregunta, a una semana de iniciar el nuevo año universitario, ¿Cómo puede asegurar el mínimo de asistentes, a pesar de esta nueva regulación legal?