

# FACTORES QUE AFECTAN LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES SOBRE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN LOS CASINOS

**Jhon Beltrán<sup>1</sup>**

**Ana Carolina López<sup>2</sup>**

**Michele Rojas Yepes<sup>3</sup>**

## **Resumen**

En los últimos años se vienen detectando cambios sustanciales en el ámbito de casinos y consideramos un elemento fundamental en el análisis de estos cambios determinar cuál es la situación actual de la satisfacción en estos lugares.

El sector elegido para la realización de este trabajo se centra en los casinos situados en la zona T. La idoneidad de un estudio sobre la satisfacción de los clientes se justifica por su incidencia como factor de calidad en el servicio y, en última instancia, en la propia satisfacción del cliente. En este artículo se realiza una breve revisión teórica sobre el constructo de los juegos de azar, así como una aplicación empírica centrada en una muestra de Casinos, en la zona T en la ciudad de Bogotá.

## **Palabras claves**

Satisfacción cliente; casinos; juegos de azar

---

<sup>1</sup> Administrador de empresas-Director de cuentas-Willis Towers Watson-Especialización en Gerencia de Servicio.

<sup>2</sup> Administradora de Empresas-Especialización en Gerencia de Servicio.

<sup>3</sup> Ingeniera Industrial- Directora de Servicio al cliente- Ethos Soluciones – Especialización en Gerencia de Servicio

## **Abstract**

In recent years substantial changes have been detected in the field of casinos and we consider a fundamental element in the analysis of these changes to determine what is the current situation of satisfaction in these places.

The sector chosen to carry out this work focuses on the casinos located in zone T. The suitability of a study on the satisfaction of the customers is justified by its incidence as a quality factor in the service and, ultimately, in the customer's own satisfaction.

In this article a brief theoretical review is made about the construction of games of chance, as well as an empirical application focused on a sample of Casinos, in zone T in the city of Bogotá

Customer satisfaction; casinos; azart games;

## **Keywords**

Customer satisfaction; casinos; azart games;

## **1. Introducción**

Desde tiempos remotos los casinos y los juegos de azar han sido motivo de crítica y señalamiento por parte de la sociedad. No obstante, algunos países como Estados Unidos o Australia han logrado dar un giro a la imagen negativa de esta actividad, para convertirla en una atracción turística generadora de ingresos y oportunidades para el país .En el caso específico de Colombia,

pese a que los juegos de azar y los casinos aún siguen siendo relacionados con palabras como estafa, ilegalidad y despilfarro, en los últimos diez años se ha visto un incremento en el número de apostadores y establecimientos dedicados a la práctica de esta actividad, gracias al desarrollo del sector empresarial y la inversión del Estado (Medina, 2015).

Ahora bien, lo anterior arroja un interrogante interesante: ¿Por qué las empresas y el Estado apoyan una actividad tan criticada y juzgada en el país y el mundo? La respuesta es sencilla... En Colombia solo el sector de juegos de azar, distribuidos en loterías, casinos, empresas de chance y otros operadores representan un renglón económico que mueve cerca de 13 billones de pesos en el país al año, de los cuales (por reglamentación del Estado) 747.000 millones fueron destinados al sector de Salud en el 2014 (Zapata, 2010).

Estas cifras indican que dicha actividad además de generar una oportunidad económica para el país, tiene la facultad de favorecer otros sectores y ramas. Por esta razón, se consideró importante elegir un tema de investigación que propusiera que Bogotá, siendo la ciudad con el mayor porcentaje de casinos en Colombia (39%) (Bolaño, 2009).

Los juegos de azar son aquellos métodos de diversión en las cuales las probabilidades de ganar o perder dependen exclusivamente del azar. Éstos suelen ir acompañados de apuestas y pueden ocurrir en el contexto tanto de un juego de mesa como la ruleta, una carrera de caballo, o cualquier actividad que presente la incertidumbre sobre el resultado final, incluyendo juegos de cartas como el poker, blackjack, baccarat, entre otros (Paredes Ortiz, 2002).

La pregunta de investigación que plantea este trabajo es: ¿Qué tan positivamente o negativamente impactan estos factores en el crecimiento de los casinos - Cómo mejorar la percepción del servicio de los clientes en Bogotá?

## **2. Marco Teórico**

El punto de partida de este trabajo de investigación se da con la construcción del Marco Teórico. Este marco “tiene el propósito de dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que nos permitan conocer todo lo referente a las ferias de suerte y azar que permitan abordar el problema” (Sabino, 1996) razón por la cual resulta ser la base teórica sobre la que se va a argumentar y abordar la problemática planteada, a partir de unos conceptos claves que brindarán mayor claridad sobre el enfoque y objetivo seleccionado (Gamboa Guerrero, 2017).

### **2.1 Orígenes y Evolución**

Esta historia cuenta el origen de los juegos de azar que fueron inventados por el hombre con el objetivo de tentar la suerte a la vez que se divertían con estos pasatiempos. Según los descubrimientos y hallazgos en los jeroglíficos, más o menos alrededor del año 2000 AC, los egipcios ya habían esculpido un dado de 6 caras y parece ser que era un entretenimiento regular. En la mitología griega una partida de dados estalló una pelea entre los dioses, sin embargo las primeras reglas escritas del juego se pueden encontrar en la literatura de la India (Lozano, 1991).

El juego ya era de interés para los griegos desde la antigüedad y parece que no hemos olvidado los malos hábitos del pasado. ¿Quién pensaría que el origen del póquer se remonta a la civilización minoica, hace más de 3.500 años? Hoy en día, consideramos que lanzar un doble seis en un juego de dados es una suerte y esto también tiene sus orígenes antiguos. Hace miles de años, lanzar dos seises se llamaba el “lanzamiento de Afrodita” y daba la victoria en la partida. De referencias de Homero y otros textos antiguos podemos descubrir que los juegos de azar eran muy populares en la Grecia antigua. Los juegos de dados, la cabeza y las colas, y otros juegos basados en la “suerte” siempre han sido jugados por diferentes grupos. Incluso existían lugares especiales donde las personas apasionadas por el juego iban a jugar. Sin embargo, en la antigua Grecia los jugadores tenían el apoyo de un par de dioses: Hermes y Pan. Incluso se decía que los Dioses ya jugaban entre ellos: en la mitología griega, Zeus, Hades y Poseidón jugaban a “tirar los dados” para dividirse el Universo entre ellos (Azcárate, 1996).

La mayoría de los autores y filósofos griegos antiguos condenaron los juegos de azar y mencionan que en algún momento el juego se convirtió en una plaga que dio como resultado una medida del gobierno para reducir esas actividades. Obviamente, siempre que haya juegos de azar, las trampas van de la mano, y ese también fue el caso en la antigüedad (Azcárate, 1996; Martínez, 1999).

Según Lacourly (2000) los siguientes juegos se describen como:

Las damas es un juego que se llamaba 'tilia' en la antigua Grecia y en la época romana se llamaba el juego de las 12 líneas. Muestras halladas en cerámica muestran que las apuestas en las peleas de animales (incluidos pollos, pájaros y perros) también estaban a la orden del día y muchos animales se criarían por esa razón.

Los dados era un juego muy popular en Grecia donde usaban tres dados hechos de arcilla y más tarde el juego continuó en la Era Romana, aunque el número de dados se redujo a dos, y en esta forma continúa hoy.

En la antigua Roma, el juego se practicaba entre los esclavos y los maestros, y durante un período de tiempo fue popular incluso entre los emperadores. En la antigua China, Egipto e Islam, el juego también afectaba a todas las clases sociales. También podemos encontrar referencias en el Talmud judío y el Budismo. En todos los casos, en algún momento fue regulado y se impondría un severo castigo a los jugadores.

En China está el juego de Keno, que se juega con cartas con números del 1 al 80. Se hacía un círculo con un conjunto de números y luego se realizaba una lotería (como en la lotería de hoy) para identificar los números 'afortunados'. El origen de este juego se remonta 2.000 años atrás y el juego original se llamaba 'boleto de paloma blanca'. El juego se podría jugar en casas de juego con el permiso del gobernador de la provincia, que recibiría un porcentaje de las ganancias.

Increíblemente, se han encontrado objetos de juegos de dados que datan de hace 40,000 años y los dibujos en cuevas del neolítico nos proporcionan evidencias de que los juegos de azar nos acompañan desde hace mucho tiempo. Parece que el juego está en nuestra naturaleza (Bishop, 1995).

En el año 3000 AC, en China ya apostaban por dinero o por diversión, más tarde se unió Europa y el Medio Oriente. China fue sin duda una cuna para el juego de azar, hacia el año 500 AC los juegos de mesa ya estaban presentes y fueron los chinos los precursores de las apuestas deportivas en peleas y carreras, tanto de hombres como de animales. La invención del papel en China en el primer milenio permitió el avance de estas formas de entretenimiento, se convirtieron en más

complejas, transportables, ligeras y fáciles de manejar, lo que permitió que los juegos de cartas fueran inventados. Justificar los textos con autores (Llagostera, 2011).

Varias de las mejores cosas de esta vida vienen originalmente de China, el té, el papel, los juegos pirotécnicos y los fideos vienen del gigante asiático, y claro, las cartas es otro gran aporte de China al mundo. Los juegos de cartas chinas datan de la dinastía Tang (618-907) cuando los tahúres chinos jugaban con cartas hechas de hueso o marfil como alternativa a juegos existentes como el dominó, el ajedrez, Mahjong y algunos juegos de dado. Con la invención de papel en el siglo XII, los chinos comenzaron a crear cartas de este nuevo material que revolucionó al mundo. Las primeras cartas tenían símbolos como el bambú, monedas y números entre otros. Muy pronto, la pasión por las cartas de juego llegó de China hasta al Medio Oriente, en especial al mundo árabe donde rediseñaron las cartas, agregando cuatro palos, similares a los que conocemos hoy en día. Los árabes introdujeron como palos los símbolos de monedas, espadas, copas y garrotes. Estos símbolos luego se transformaron de la siguiente forma: Monedas a diamantes, copas a corazones, espadas a las espadas que conocemos hoy en día y palos a tréboles. Eventualmente un mazo de cartas típico de los mamelucos que vivían en Egipto tenían 52 cartas y 4 palos, 10 numerales y 3 figuras. El mismo número que hoy en día (García, 2002).

## **2.2 Los Juegos en la Edad Media**

Los juegos, el entretenimiento, la diversión, el “deporte” –en el sentido medieval que posee el verbo “deportar”, es decir, divertirse, solazarse- son muy a menudo tratados en los escritos medievales. Así, el rey Alfonso X el Sabio, por ejemplo, hacia 1282, auspició la composición del Libro de ajedrez, dados y tablas (Jacobus de Cessolis escribió en el siglo XIV su Juego del

ajedrez) o, ya en el XV, Juan Alfonso de Baena ponderó la importancia del juego en la vida de los hombres. En este pasaje, perteneciente a la novela reseñada al final del mismo, se hace un balance de los diversos juegos con que los hombres se entretuvieron en la Edad Media.

Además, los reyes, príncipes y grandes señores suelen ver, oír y tomar otros muchos modos de diversiones, placeres y entretenimientos, como ver justar, tornear, arrojar lanzas y jugar cañas, lidiar toros, saltar saltos peligrosos, ver jugar esgrima de espadas, dagas y lanzas, jugar con la ballesta, la flecha y la pelota, ver jugar juegos de manos y acrobacias, así como participar en juegos de tablas, ajedrez y dados, con que se divierten los señores, así como naipes y otras muchas y diversas formas de juegos. Así mismo, los reyes, príncipes y grandes señores usaron otras muchas maneras de juegos, en los que reciben mucho deleite y agrado, como cazar en las orillas de los ríos con halcones y azores o en los campos con galgos y otros canes, persiguiendo liebres, zorros, lobos y ciervos. [...] Pero, con todo esto, mucho mayor deleite, placer y diversiones reciben y toman los reyes, príncipes y grandes señores leyendo, oyendo y entendiendo los libros y otros escritos de los notables y grandes hechos pasados, por cuanto se aclara y alumbra la mente y se despierta y ensalza el entendimiento, se glorifica la discreción y se alimentan, mantienen y reposan todos los demás sentidos, oyendo, leyendo, entendiendo y sabiendo todos los notables y grandes hechos pasados que nunca vieron, oyeron ni leyeron (Prologus Baenensis) (Bajtín, 1974).

A toda esta variedad de actividades lúdicas se deben añadir las diversiones que se desarrollaban durante las numerosas festividades del año. En los últimos siglos medievales había hasta cien días festivos, entre domingos, fiestas religiosas, civiles y populares. En ellos, como hoy en día, siempre quedaba espacio para el ocio. También era muy frecuente celebrar con diferentes juegos las entradas de los reyes a una ciudad, una coronación, las bodas reales, los nacimientos de infantes, la llegada de un embajador, una victoria militar. Entre los juegos a los que se refiere el texto del siglo XV, además de los típicos torneos, justas y pasos de armas (como el de Suero de Quiñones en el



que murió el caballero Asbert de Claramunt), eran muy habituales los llamados “juegos de cañas”, en los que varias cuadrillas de jinetes se lanzaban cañas (en realidad, eran varas de madera de diferentes tamaños) que chocaban en el aire o contra los escudos, aunque, algunas veces, golpearan los cuerpos de los caballeros contendientes e, incluso, los hirieran o mataran. Menos violento era la palma o juego de pelota, practicado, en una de sus modalidades, en un terreno dividido en dos espacios diferentes en cuanto a dificultad y dimensiones, y separados por una línea trazada en el suelo, generalmente con una hilera de piedras. El juego consistía en golpear una pelota con la mano o un palo y enviarla al campo contrario. El equipo que conseguía lanzar la pelota a un punto concreto de ese campo o hacía fallar al adversario ocupaba entonces el terreno de menor dificultad, lo que le daba una gran ventaja. A juegos como éste, o como la soule —también un juego de pelota muy popular—, hay que añadir aquellos que no implicaban destreza física, tales como las cartas, los dados, las damas, el ajedrez y las tablas (Chartier, 2007).

Las cartas o naipes se dice que las inventó un tal Nicolás Pepín, cuyas iniciales N y P figuraban en las primeras barajas; de ahí la palabra “naype”, según el célebre diccionario de Cobarruvias. Estas cartas se mencionan por primera vez en el mundo occidental en el siglo XIV, aunque es muy probable que tengan un origen oriental. Hubo muchas leyes que prohibieron los juegos de cartas; sin embargo, la imprenta contribuyó muchísimo, a partir de la segunda mitad del siglo XV, a difundir la baraja y, por lo tanto, sus diferentes juegos. Sobre el juego de las damas se discute también su origen, que, tal vez, pueda estar en España, aunque no haya que descartar una posible procedencia francesa del mismo. En principio, por su práctica tranquila y sosegada, fue un juego muy apropiado para mujeres; de ahí, quizá, venga su nombre (Montanelli, 2014).

Pero fueron los dados uno de los juegos más populares que practicaron todas las clases sociales en la Edad Media. Por ejemplo, el rey Fernando el Católico fue aficionadísimo a ellos. Se jugaban en las calles y en las casas, pero, sobre todo, en las tafurerías o tahurerías, que eran las casas de juego. En Francia llegaron a crearse escuelas de dados, pues eran numerosísimas las variantes y formas de jugar. El rey Alfonso X el Sabio habla de ellos en su Libro de ajedrez, dados y tablas y menciona muchas de estas modalidades: la triga, el azar, la marlota, la rifa, el panquist, la guirguesca, el par con as... Solía jugarse con tres dados de seis caras, a veces con dos dados, que podían estar hechos de piedra, fuste, metal o hueso, aunque los mejores eran considerados estos últimos. Se jugaba con apuestas y había muchos tahúres que llegaban a empeñar hasta sus propias ropas en las partidas. Daban lugar a peleas y muertes, lo que hizo que se escribieran leyes para regularlos, como el Ordenamiento de las tafurerías del citado rey Alfonso X el Sabio. Así, a los que blasfemaban o insultaban durante el juego se les imponían diversas sanciones que llegaban incluso, cuando los blasfemos eran reincidentes, a castigos corporales como recibir cincuenta azotes o someterse al corte de la lengua. Frente al azar de los dados, el ajedrez fue considerado el más noble y honrado de los juegos. Su origen se encuentra en el chaturanga de la India, que pasó a Persia con el nombre de chatrang y que llegó a España por medio de los árabes. El ajedrez medieval presenta algunas diferencias con el ajedrez de nuestros días: por ejemplo, la dama (que se conocía entonces con el nombre de alferza) podía mover solo un escaque o casilla en diagonal, mientras que el alfil solo podía hacerlo de tres en tres. Tampoco existía entonces el enroque. Las reglas actuales no fueron imponiéndose hasta fines del siglo XV y principios del XVI (Cavallo, 1998).

Era frecuente en la Edad Media, además de jugar partidas completas, que el juego se centrara sobre todo en dar la solución a determinadas posiciones (lo que hoy se llaman problemas de ajedrez) y que eran conocidas con el nombre de “juegos de partido”, procedentes de los mansubat de los ajedrecistas islámicos. El libro de Alfonso X presenta 103 de estas posiciones. Finalmente, las tablas, que mezclaban el ingenio y la suerte de los dados, fue otro de los juegos más practicados durante la Edad Media. Son el antecedente del actual backgammon. Había muchas formas de jugarlas, pero su tablero era siempre el mismo, es decir, una superficie dividida en cuatro cuadras de seis casillas cada una y con una franja central que separa las dos mitades del tablero. Se empleaban quince tablas o fichas redondas y dos o tres dados, dependiendo del tipo de juego. Así podemos hablar del juego de los doce hermanos, el doblot, las fallas, la pareja de entrada, el emperador, el laquet, todas tablas, el cab e quinal, la bufa cortesa, la bufa de baldra (Benjamin, 2001).

Sin duda, en la época medieval hubo otros muchos juegos, ya que el juego es considerado una actividad connatural y necesaria al ser humano. Como escribe Alfonso X: “Porque toda manera de alegría quiso Dios que tuviesen los hombres para que pudiesen soportar las penas y las dificultades cuando les viniesen, los hombres buscaron muchas formas para que esta alegría la pudiesen recibir sobradamente. Por esta razón encontraron e hicieron muchas maneras de juegos y trebejos con los que alegrarse” (Ayén, 2010).

### **2.3. El Renacimiento**

El Renacimiento Inglés durante los siglos XVI y XVII fue una época de cambios culturales significativos que hizo importantes contribuciones literarias, científicas y artísticas en el mundo occidental. Hoy en día, muchas personas mantienen un vivo interés en la cultura y la evolución del Renacimiento. Los juegos que se jugaron en el momento son un buen recurso para los educadores que enseñan acerca de este período, sino que también se disfrutaban de entretenimiento en eventos como festivales renacentistas (Strosetzki, 2011).

### **2.4 Juegos de cartas**

Los juegos de cartas fueron populares durante el Renacimiento Inglés. La mayoría de los juegos de cartas de la época incluyen los juegos de azar, a pesar de que también se pueden disfrutar sin juegos de azar. El diseño de las tarjetas durante el Renacimiento fue esencialmente el mismo que jugar a las cartas hoy en día, por lo que este juego se puede jugar con una baraja ordinaria de naipes. Un ejemplo de un juego de cartas Renaissance es Maw. Se puede jugar con dos a diez jugadores, y cada jugador recibe una mano de cinco cartas. El objetivo es ganar al menos tres trucos jugando la carta con el valor más alto en ese truco. Las tarjetas se les asignan un valor basado en el palo de triunfo, que se elige al tratar una carta después de que las manos se reparten. El cinco de palo de triunfo tiene el valor más alto, seguido por la toma del juego del triunfo, el as de corazones y el as, rey, reina y del palo de triunfo. Si el palo de triunfo es de color rojo, a continuación, las tarjetas de números se valoran desde la más alta (10) hacia abajo a la más baja (2). Si el palo de triunfo es negro, entonces las tarjetas de números se valoran de menor a mayor, con dos vencer a diez. Un jugador debe ganar tres trucos en una fila para ganar la mano. Otro juego de cartas Renaissance es Uno y Treinta, que es similar al Blackjack. Los jugadores reciben

tres cartas que se mantienen boca abajo, y en cada turno en el que pueden o bien convertir una carta boca arriba o descartarlo. Cada tarjeta se le asigna un valor numérico: ases valen 11, tarjeta de la cara son un valor de 10 y el número de tarjetas valen su valor nominal. Las tarjetas deben estar en el mismo palo por su valor que se suman. El jugador cuya mano final tiene una suma cercana a 31 victorias (Lamillar, 1991).

## **2.5 Juegos de mesa**

Los juegos de mesa también fueron populares durante el Renacimiento Inglés. Diferentes variaciones de ajedrez han sido populares desde la antigüedad, y fue muy popular en la época isabelina. La versión renacentista de ajedrez fue esencialmente el mismo que el juego que se juega hoy. Damas también se jugó en el Renacimiento y ha sobrevivido prácticamente sin cambios. El Juego de la Oca era un juego de mesa que se hizo popular en el Renacimiento Inglés. Este juego era similar a muchos juegos de mesa hoy. La tabla tenía una espiral de cuadrados, y los jugadores se movieron piezas a lo largo de la espiral tirando dados. Algunos de los cuadrados requiere el jugador para realizar acciones especiales, tales como rodar de nuevo o volver un cuadrado. El ganador fue el jugador que llega al final de la pista por primera vez (Molina, 1998).

## **2.6 Juegos activos**

Juegos activos también fueron populares durante el Renacimiento. Además de juegos como tiro con arco y la venta ambulante, que tenían un práctico, así como un propósito de entretenimiento, había muchos juegos que fueron populares simplemente por su valor de entretenimiento. Un ejemplo es Bochas, que se juega entre dos equipos con cualquier número de jugadores. Cada jugador tiene un cierto número de bolas de petanca, y el juego tiene una bola Pallino. En este juego, el primer jugador de la primera plantilla crea el objetivo girando la Pallino, que luego se convierte en la bola objetivo. El primer jugador tira entonces su primera bola de petanca, intentar conseguirlo lo más cerca posible a la Pallino. Luego, los jugadores se turnan para sus bolos pelotas de bochas, con los equipos alterna. Después de todas las bolas se tiran, entonces cada bola que está más cerca de la pelota Pallino que la bola más cerca del otro equipo gana un punto. El juego continúa hasta que un equipo ha ganado 12 puntos (Campanella, 2001).

## **2.7 Tipos de Juegos de Azar**

### **2.7.1 El Bingo:**

Consiste en un bombo con un número determinado de bolas numeradas en su interior (normalmente 75 o 90). Los jugadores juegan con cartones con números aleatorios escritos en ellos, dentro del rango de bolas correspondiente. Un locutor o cantor va sacando bolas del bombo, cantando los números en voz alta. Si un jugador tiene dicho número en su cartón lo tacha, y el juego continúa así hasta que alguien consigue marcar todos los números de una línea y el cartón. Cuando completa en dicho número en el cartón el jugador grita BINGO siendo el primero gana el premio mayor. La probabilidad de obtener una línea o el cartón entero depende del número de

cartones que están interviniendo en el juego, por lo que dependerá del número de personas que estén jugando así como del número de cartones con que cada participante juegue. Como en este juego se sacan número hasta que alguien “canta bingo”, es decir, posee el cartón con todos los números tachados, la probabilidad depende del número de cartones en juego, así como, del control del jugador sobre sus cartones (García y Torrijos, 2002).

### **2.7.2 Cara o cruz**

Este sencillo juego, también llamado volado, cara o sello, consiste en lanzar sobre una superficie horizontal una moneda al aire y gana el que eligió la cara vista hacia arriba. Como sólo hay 2 posibles elecciones, la probabilidad de acierto es del 50% (Ruiz, 1967).

**2.7.3 Dados:** Los sumerios y asirios utilizaban un hueso extraído del talón de animales como ovejas, ciervos o caballos, denominado astrágalo o talus, que tallaban para que pudieran caer en cuatro posiciones distintas, por lo que son considerados como los precursores de los dados. El juego de los dados consiste en lanzar un objeto de forma poliédrica sobre una superficie horizontal. Los posibles resultados numéricos están marcados en cada una de las caras del poliedro y se eligen tomando, normalmente, el resultado marcado en la cara que queda vista hacia arriba. El dado más convencional cuenta con seis caras por lo que la probabilidad de obtener un número (de los 6) es de 1 entre 6, es decir, 16,67%. Si lanzamos 2 dados de 6 caras será del 4,76%. En China y la India se jugaban los dedos de la mano a los dados (Zambrano, 1988).

### **2.7.4 Lotería**

Su origen se remonta al siglo XV cuando los comerciantes genoveses idearon este sistema como estrategia de venta, al estar constituidos los premios por mercancías. En un sorteo de un cupón, la

probabilidad de que te toque depende, del número de billetes en juego, así como del número de series. Como ejemplo se pondrá el sorteo extraordinario de Navidad en España, donde se ponen en juego 170 series de 85.000 billetes, de los cuales 13.334 se llevan premio. La probabilidad de que nos toque el premio mayor con un solo cupón es de 1 entre 14 millones y medio (170 series x 85.000 billetes). La cuantía del premio a recibir no sólo depende de la probabilidad de acierto, sino también del porcentaje que se devuelva como premio de la cantidad jugada, que suele ser de un 70% (Garvía, 2009).

### **2.7.5 Quiniela**

En cuanto a las quinielas, su acierto depende del número de posibilidades o posibles elecciones. Si hacemos una apuesta sencilla, tenemos que hacer frente a 3 elevado a la 14 de casos posibles, ya que en cada uno de los catorce partidos tenemos tres posibles resultados: 1, X, 2. Por lo tanto, hay que dividir nuestra apuesta (1) entre todas las posibilidades (3 a la 14), con lo que para llevarse el premio hay una probabilidad de 1 entre casi 5 millones. La diferencia con otras formas de apuestas es que aquí, además del azar, existe una mayor probabilidad de acierto, que depende de la diferencia entre los equipos de fútbol en juego (Rodicio, 2004).

### **2.7.6 Lotería Primitiva o "Lotto"**

En este tipo de lotería, se tiene una serie de números, de los cuales una cantidad son los que resultan ganadores. En el caso de que sean 49 y seis los ganadores, la probabilidad que hay de ganar el premio máximo con una apuesta sencilla es de 1 entre 13.983.816, es decir, las posibles combinaciones de 6 números sobre 49 números (Gil, 2013).



### **2.7.7 Pozo de la quiniela**

Para participar en el juego, el apostador debe elegir dos números de tres cifras o si lo deseara, la terminal de juego le generará automáticamente la apuesta. Si esos dos números de tres cifras salen en cualquier orden entre los cinco primeros premios del extracto, se consideraran ganadores del juego. El premio se conformará destinando, del total de lo recaudado, un cuarenta por ciento (40%). La probabilidad de acierto es de 1 entre 49850 (Figueiro, 2016).

### **2.7.8 Máquina Tragaperras o Tragamonedas**

Este juego a cambio de una cantidad de dinero se ofrece ocasionalmente un premio. Existen de dos tipos: las máquinas programadas (habituales en salones de juego y bares), en la que, según un programa interno, después de un número de juegos, la máquina ha de devolver una parte del ingreso que se ha realizado (en torno al 70%); las máquinas de azar (habituales en casinos), en las que dependen exclusivamente del azar. El mayor premio de una tragaperras fue dado en Atlantic City (Estados Unidos) con más de diez millones de dólares, que se habían acumulado como «bote» durante años, y a cambio de sólo una moneda de cinco centavos (Herrera Montes, 2015).

### **2.7.9 Ruleta**

El juego de la ruleta, típico de los casinos, debe su origen al matemático francés Blaise Pascal, de ahí que su nombre viene del término francés roulette, que significa rueda pequeña. En un principio poseía 36 números (la suma de los primeros 36 números da el número mágico por excelencia: 666) y a finales del siglo XIX, los hermanos Blanc la modificaron añadiéndole un nuevo número, el 0, y la introdujeron inicialmente en el Casino de Montecarlo. Esta ruleta cuenta con una proporción de

premios de 36/37, que deja un margen para la casa del 2,7% (en Europa) o el 5,4% (en EE.UU.) si cuenta con dos ceros (Rey, 2000).

## **2.8 La Evolución Tecnológica y los Cambios en el Mercado**

Las diferentes modalidades de juegos de azar con apuestas por dinero (on line o presenciales) o sin dinero real (social gaming) son variantes incorporadas en la operación de juegos de azar. Las experiencias en diferentes países demuestran que tienden a complementarse permitiendo captar nuevos jugadores y ampliar el mercado. Por ejemplo, se ha notado un incremento de participación en la modalidad de juego social (social gaming), que son juegos de azar con apuestas que no otorgan premios tangibles o virtuales posibles de ser económicamente valorizables. Este condicionamiento al premio hace que la actividad pueda ser considerada legal en la mayoría de las jurisdicciones (Taccone, 2015).

Gran parte de los operadores de Casinos físicos han incorporado esta modalidad de juego social. Su implementación en Internet junto a las herramientas de marketing que ofrecen las redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, etc.) permiten atraer nuevos jugadores hacia las apuestas por dinero que ofrecen en sus juegos presenciales. Por otra parte las experiencias del juego on line con apuestas de dinero (juegos de casino, póker, apuestas deportivas, etc.) en diferentes regiones del mundo están signadas por la evolución de las regulaciones en cada jurisdicción. En USA (New Jersey, Delaware y poker en Nevada) hasta ahora no fue todo lo exitosa que se esperaba. En los tres estados las ganancias reales fueron mucho menores a las proyectadas. Según un estudio realizado por la Facebook, la red social de mayor implantación mundial, el número de usuarios que

utilizan sus juegos aumentó un 15% durante el año 2011, pasando de los 205 millones de usuarios que utilizaban sus juegos online a los 235 millones de usuarios que acceden a este tipo de aplicaciones, prácticamente a diario. La importancia de los desarrolladores de juegos europeos queda clara si atendemos al dato que, entre los diez mayores desarrolladores de juegos del mundo, cinco de ellos son europeos: Wooga, King.com, Peak Games, Rovio, y Social Point. Precisamente es King.com, el segundo desarrollador en el top ten después de Zinga, el que aporta a Facebook 51 millones de usuarios activos mensuales. Facebook, además, ha desarrollado su primer juego de apuestas reales, llamado Bingo Friendzy, para Europa. En principio, y no sé si actualmente esto ha cambiado, este juego de apuestas reales de Facebook era exclusivo para los usuarios de la red social residentes en Reino Unido, y que fuesen mayores de 18 años. (Hueso, L. C. (2008))

En Europa el desarrollo de las regulaciones tiene velocidades diferentes en cada país. España e Italia con marcos normativos completos, mientras que aún están por completarse en Alemania e Italia. Gran Bretaña con marco legal y fuerte carga impositiva. En definitiva el mercado de juegos de azar en la UE no cuenta todavía con criterios convergentes que permitan armonizar los intereses de los Estados a la vez que garanticen seguridad jurídica. Claramente, en materia de regulaciones, la actividad está en el principio de un largo camino a transitar. La modalidad del juego online necesita ganar experiencia y afirmarse en el marco de la legalidad. En términos de economía, Europa es en muchos aspectos considerados como un solo estado. La Unión Europea sirve como un poder de gobierno común, en lo que respecta a algunas legislaciones. Sin embargo, incluso con estos factores unificadores, cada país dentro de Europa pasa por sus propias normas y leyes. Esto es especialmente cierto en el caso de los juegos de azar, debido al hecho de que no hay sobre-arqueadas reglamentos de juego para toda Europa. Debido a este hecho, puede ser un desafío para mantenerse al día con las diversas leyes de juego a lo largo de los distintos países europeos.

Muchos de los sitios de juego superiores realidad de mantenimiento en el mercado europeo en general. Sin embargo, los distintos países difieren en lo que se considera que es legal y lo que no lo es (Chacón Araya, J. M. (2017)).

La evolución tecnológica impacta en los usos y costumbres de las personas, en particular en las nuevas generaciones para las que los cambios tecnológicos no son impactantes. Para la actividad de los casinos pensar en nuevas generaciones es entender que grado de habilidad y participación en el desempeño de los jugadores hay en los contenidos de los juegos. Los juegos de mesa poseen características, desde su concepción, donde es necesario entender reglas y formas de apuesta para poder jugarlos. Requieren destreza para participar. Esto explica la rápida aceptación de estos juegos por parte de las nuevas generaciones. No ocurre lo mismo con las slots machines. Aquellos que nacieron con los videos juegos están acostumbrados a tener mayor participación en el juego. Los formatos actuales no los satisfacen. Los fabricantes de slot machines tienen que analizar cómo invertir sus recursos de R&D (Investigación y Desarrollo) para cambiar la tendencia de sus productos. Los nuevos desarrollos deben incorporar elementos que demanden ciertas habilidades para aumentar la participación de los jugadores. Los desarrolladores de software luchan en un mercado bastante competitivo a fin de ser los primeros en sorprender y revolucionar el panorama de los casinos online. Lo último en tecnología es la llegada de la realidad virtual a los juegos de azar. La realidad virtual lleva en el mercado alrededor de 30 años, pero es ahora cuando los avances han permitido adaptarlo a distintos campos, y por supuesto ahora es mucho más asequible disponer de un visor de realidad virtual que antiguamente. En este caso nos vamos centrar en sus utilidades para los casinos online y los juegos de azar. Cada vez los juegos se vuelven más interactivos, como el poder apostar desde la televisión, o desde su ordenador con los

dealer o crupier en directo. No contentos con eso los creadores de software quieren que te sientas como si jugaras en un casino real, pero desde la comodidad de tu casa. Solo necesitas tu ordenador y unas gafas de realidad virtual, las cuales puedes encontrarla a partir de 20 €, de una calidad básica, pero por un poquito más por 99 € puedes hacerte con las nuevas Samsung Gear VR (Ramos, 2017).

## **2.9 Juegos de Azar en Colombia**

La actividad de los juegos de azar en Bogotá Según estudios realizados en el 2015 por COLJUEGOS señala que Bogotá se ha consolidado como la ciudad de los casinos en Colombia. Esto se debe, principalmente, a que en la ciudad están operando cerca de 2.000 establecimientos dedicados a la actividad de juegos de azar, lo cual la posiciona como la ciudad con mayor número de casinos, seguida de Medellín y Bucaramanga, y la tercera con mayor crecimiento después de Armenia y Villavicencio. Un estudio de ‘Global Gaming Outlook’, de PriceWaterCoopers (PwC), resaltó que en el 2015, el sector de casinos en Colombia pasó a facturar 529 millones de dólares. Colombia es un país que cada día tiene más participación en las cifras de Latinoamérica y se pronostica un continuo crecimiento, sin embargo está muy por debajo de países como Argentina, con una facturación 2.632 millones de dólares; Chile, con 581 millones de dólares. Incluso, se pronostica un crecimiento del negocio de casinos en los próximos tres años del 19,8 por ciento. Un estudio realizado en el 2016 señala que el negocio de casinos en Latinoamérica alcanzará 5.614 millones de dólares. Este año llegará a 4.370 millones. El sector de juegos de azar, que representa 1,5% del PIB, se prepara para lograr un mayor crecimiento al renovar parte de su reglamentación y

reforzar la lucha contra la ilegalidad. Además, esta industria espera una mayor evolución con la entrada en operación, al finalizar este año, de los juegos por internet, sistema que se considera atraerá a más clientes. Los empresarios de este sector –que mueve al año cerca de \$13 billones– decidieron elevar sus ‘apuestas’ para lograr que esta industria se siga desarrollando y, con ello, los aportes de recursos que hacen a la salud de los colombianos (Revista Dinero, 2017).

El avance del sector se puede medir en el aporte fiscal, que en 2016 fue de aproximadamente \$1,5 billones (en términos de IVA y contribuciones especiales a la salud). Este resultado se considera destacado, según voceros de la Asociación Colombiana de Operadores de Juegos (Asojuegos), porque representa un incremento de 16% en los aportes que recibe el sistema de salud colombiano frente a 2015, ingresos generados sobre todo por segmentos como los de juegos locales, novedosos y promocionales. Del total que factura este sector económico, 77% corresponde a juegos localizados, 14% al chance, 4% a la lotería y 3% al Baloto, junto con Revancha (Perez, S/F). *Juan B. Pérez Hidalgo, presidente de Coljuegos. (S/F)*

## **2.10 Juegos de Azar Fuera de Colombia**

Según estudios realizados, los países de Norteamérica con mayor porcentaje de facturación por los juegos de casino son EE. UU., Canadá y México quienes representan el 42% alrededor del mundo. Se estima que ese mercado venderá 73.320 millones de dólares. Cuando pensamos en los juegos de azar, lo primero que se nos viene a la mente son los grandes y lujosos casinos que embellecen a la atractiva ciudad de Las Vegas, en los Estados Unidos. Este país ha sido por mucho tiempo y aún lo sigue siendo la cuna por excelencia de los casinos más grandes y populares del mundo. Sin

embargo, actualmente está lejos de ser el país que concentre a los mejores jugadores del planeta. De hecho, los jugadores más destacados provienen de países con menos trayectoria histórica dentro de los juegos de azar (Norbert, 2017).

En el ámbito internacional los jugadores en Macao se caracterizan por la falta de interés en las máquinas tragaperras, que suponen el 4% de la facturación, frente al 60% en Las Vegas. Esto y el poder adquisitivo de los grandes apostadores del continente -algunos, funcionarios del Gobierno que se juegan los fondos públicos- hacen que la recaudación media diaria por mesa sea de 7.000 dólares estadounidenses, tres veces la norteamericana. "La gente aquí tiende a pasar más tiempo en las mesas, mientras en Las Vegas les gustan más las máquinas", señala un portavoz del Grupo Sands. "Además, en Las Vegas beben mientras juegan, pero en Macao normalmente consumen té o agua". La mayoría de los casinos opera las 24 horas del día, lo que ha transformado la llamada Montecarlo de Oriente en una ciudad que nunca duerme. Decenas de joyerías funcionan sin interrupción para aprovechar las ansias compradoras de a quienes toca la suerte en medio de la noche. "Cuando ganan, vienen a comprar oro, relojes y diamantes. Algunos llegan a gastar más de un millón de dólares de Hong Kong", afirma Mang, un vendedor macaense de 58 años. "Cuando pierden, a veces se los recomparamos", dice. En las vitrinas se acumulan las sortijas y los relojes de las mejores marcas, como si se tratara de un local de todo a un millón. Los bajos del hotel Wynn lucen tiendas de Dior, Tiffany y Chanel. Los ciudadanos de Macao tienen opiniones encontradas sobre los efectos de la industria. El territorio, que obtiene el 70% de sus ingresos de los impuestos a los casinos, ha duplicado su economía en cuatro años (Reinoso, 2007).

### 3. Metodología

#### 3.1 Tipo de investigación:

De campo: Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas, observaciones y otros métodos para recopilar datos directamente de la fuente.

#### 3.2 Método de Investigación:

Método Cuantitativo o Método tradicional: Se fundamenta en la *medición* de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados.

El Modelo de entrevista que se utilizo fue el siguiente:

Nos gustaría conocer la experiencia que ha tenido con el servicio en su ultima visita a un casino.

Solo le tomara unos minutos en calificar las satisfacción de cada uno de ítems que aparece a continuación.

Si algo no aplica por favor marque NO SABE o NO RESPONDE.

¿Si tuviera que recomendar algún casino recomendaría a algún amigo o conocido?

- ✓ 10 Definitivamente lo recomendaría.
- ✓ 9
- ✓ 8
- ✓ 7
- ✓ 6



- ✓ 5
- ✓ 4
- ✓ 3
- ✓ 2
- ✓ 1
- ✓ 0 No lo recomendaría.

**Tabla 1:**

Como se sintió durante su visita.	MUY SATISFEC HO	SATISFEC HO	NEUTR O	INSATISFEC HO	MUY INSATISFEC HO	NOSABE NO RESPONDE
Bienvenido						
Cómodo						
Importante/ respetado						
Entretenido						

Valore su experienci a con las instalacio nes del casino	MUY SATISFEC HO	SATISFEC HO	NEUTR O	INSATISFEC HO	MUY INSATISFEC HO	NOSABE NO RESPON DE
Temperat ura						
Iluminaci ón						
Calidad de la música						
Aroma del casino						
Limpieza de los baños						

¿Qué servicio utilizo durante su visita? (Seleccione todas aquellas que aplique)

- ✓ Maquinas.
- ✓ Mesas
- ✓ Recepción.

✓ Servicio de Caja.

✓ Valet ParKing.

MESAS	MUY SATISFEC HO	SATISFEC HO	NEUT RO	INSATISFEC HO	MUY INSATISFEC HO	NOSABE NO RESPON DE
Amabilidad de los crouplers /dealers						
Profesional es de los crouplers /dealers						
Apariencia del personal						
Los juegos fueron a un ritmo aceptable y eficiente						
Variedad						

de la oferta de los juegos						
Disponibili dad de sillas en la mesa deseada						
Limpieza de las mesas						

¿Qué servicios adicionales utilizo? (Seleccione todas aquellas que aplique).

¿Es usted miembro del programa de fidelización?

SI

NO

¿Qué servicios utilizo durante su visita? (Seleccione todas aquellas que aplique).

- ✓ Servicio de alimentación y bebidas en el casino.
- ✓ Gato pardo.

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL CASINO	MUY SATISFEC HO	SATISFEC HO	NEUT RO	INSATISFEC HO	MUY INSATISFEC HO	NOSABE NO RESPON DE
Disponibili dad de los meseros / camareros						
Amabilidad del personal de servicio						
Rapidez en la entrega						
Apariencia general del personal del servicio						
Calidad de los						

alimentos y bebidas						
------------------------	--	--	--	--	--	--

GATO PARDO	MUY SATISFEC HO	SATISFEC HO	NEUTR O	INSATISFEC HO	MUY INSATISFEC HO	NOSABE NO RESPON DE
Calidad de los alimentos y bebidas						
Variedad en el menú						
Amabilidad del personal						
Agilidad en el servicio						
Ambiente atractivo						

Durante su Visita ¿El personal proporciono un servicio que supero sus expectativas?

SI

NO

Experimento algún tipo de problema durante su estancia

SI

NO

Por favor categorice el Problema (Seleccione la categoría).

Maquinas
Mesas
Bingo
Sport Book
Caja
Recepción
Alimentación y Bebidas
Infraestructura
Seguridad y Valet Parking
Gerencia del Casino

¿Usted reporto el problema?

SI

NO

¿El problema fue resuelto a su satisfacción?

SI

NO

¿Cómo se enteró de Nosotros?

- Nota/ artículos Online.
- Internet.
- Publicidad.
- Recomendaciones
- Visita previa.
- Por recomendación / Alianza con compañías/ Grupos.
- Otros.

¿Cuál fue la primera razón para escoger este casino/ servicio?

- Ubicación.
- Atención del personal.
- Los servicios son más completos que otros casinos.
- Variedad e Innovación de los productos.



#### 4. Recopilación y análisis de la información.

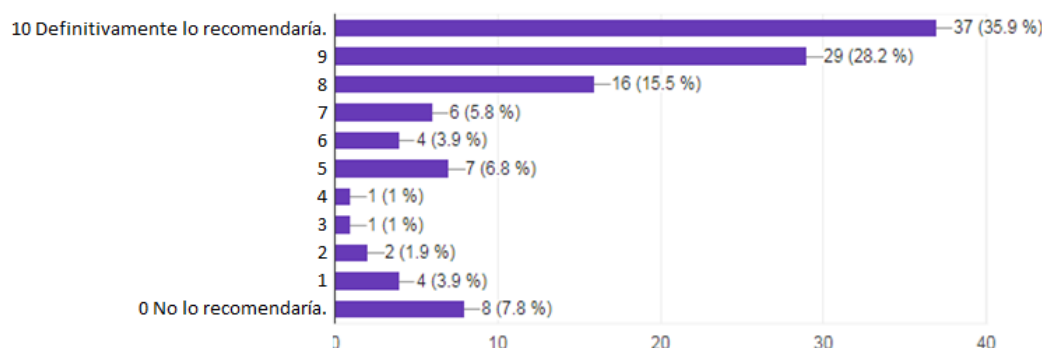
Metodología de observación a los casinos ubicados en la zona T de Bogotá, analizando. Se realizará un trabajo de campo donde se observarán las diferentes técnicas utilizadas en la atención al cliente, con lo anterior se pretende identificar fortalezas y debilidades.

##### 4.1 Análisis sobre recomendación de casinos

Con esta pregunta buscamos identificar que tanto impacta la primera visita ya sea positiva o negativamente para un usuario que ingresa a un casino y con esto saber si recomendaría a algún para que visite un casino.

##### *Grafica 1: Recomendación de casinos:*

¿Si tuviera que recomendar algún casino nos recomendaría a nosotros?

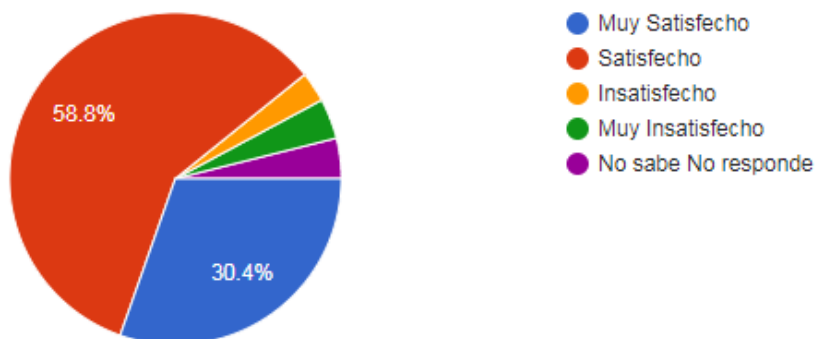


De acuerdo a la gráfica 1 referente a la pregunta se obtiene que hay un promedio satisfactorio entre las preguntas de del 8 al 10 que dan más del 80% de favorabilidad en recomendar el casino, lo que observamos es que las personas desde su primera visita al casino califican la experiencia de manera positiva.

## Grafica 2: Satisfacción en la visita a un casino

### Como se sintió durante su visita

102 respuestas



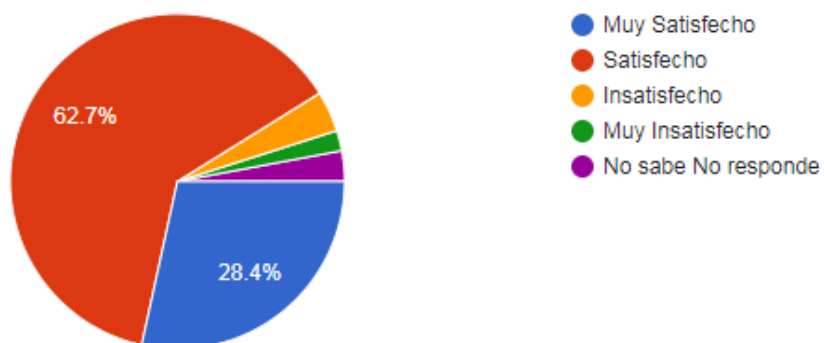
Queremos medir que tan satisfechos se sienten los visitantes después de ingresar a un casino y utilizar los diferentes servicios disponibles dentro del establecimiento.

*Se evidencia que los visitantes se sintieron muy conformes obteniendo una alta calificación entre muy satisfecho y Satisfecho. Sin embargo existe una gran brecha entre estos dos donde se debe trabajar para pasar el porcentaje de satisfecho a muy satisfecho.*

### Grafica 3: Instalaciones de Casino

#### Valore su experiencia con las instalaciones del casino

102 respuestas



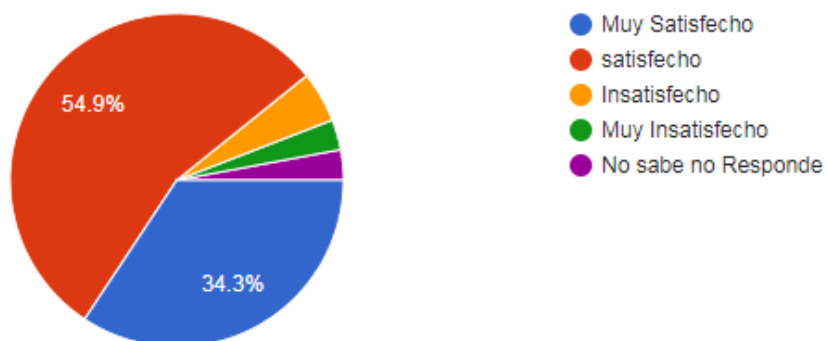
Queremos identificar cómo califican los usuarios las instalaciones del casino, si son cómodas y fáciles de recorrer, adicionalmente si son acogedoras y llaman mucho la atención de manera positiva.

Con respecto a esta pregunta las instalaciones del casino dejo conforme a los visitantes con porcentaje muy alto de satisfacción la insatisfacción es muy pequeño. Definitivamente existen un porcentaje muy alto que afirma estar satisfecho, pero no es suficiente para ser calificados de manera Muy Satisfecha. Se debe trabajar bastante en este tema, creemos que las instalaciones deben ser un factor importante de calificación.

#### Grafica 4: Amabilidad de los Croupiers

### Amabilidad de los croupiers /dealers

102 respuestas



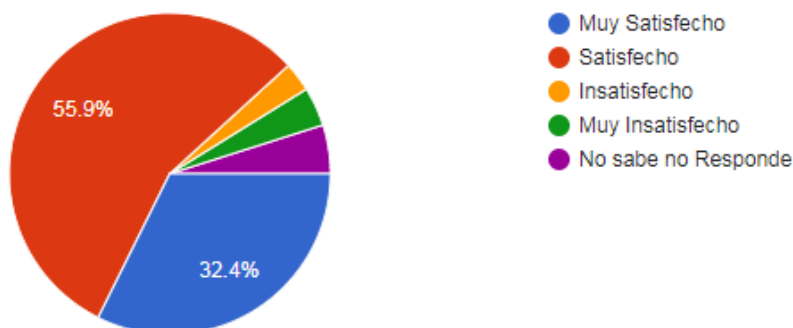
Buscamos identificar que tan experimentados son los Croupiers del casino, tanto en el tratado de los usuarios como la atención que reciben, adicionalmente que tan bien manejan los juegos en los que se desempeñan

*El sentido de amabilidad se nota que lo tienen bien aprendido saben que este valor es muy importante para el negocio. Existe una gran oportunidad de mejorar para la excelencia, esto con el fin de ser un casino que se diferencie en la experiencia y habilidades. Este es un factor determinante para que un usuario regrese y recomiende el casino.*

### Grafica 5: Nivel de Conocimiento de los Crouplers

#### Profesionales de los crouplers /dealers

102 respuestas



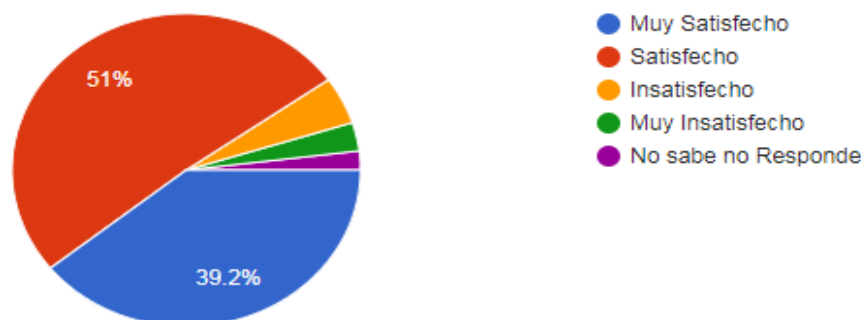
Con esta pregunta queremos concluir el nivel de conocimiento que tienen los crouplers, esto enfocado en la educación, capacitaciones y capacidades para desarrollar el juego disponible para los usuarios.

*Se nota que hay un buen manejo de la mesa y de los juegos por parte de los crouplers los visitantes dan una buena calificación y una buena atención. Existe un porcentaje o un factor que debemos identificar para mejorar y permita mejorar la satisfacción de los usuarios.*

### Grafica 6: Medición Apariencia del Personal

#### Apariencia del personal

102 respuestas



Adicional a los conocimientos y habilidades queremos identificar la presentación personal y que tan bien perciben este factor los usuarios, este siendo un factor más importante para unos usuarios.

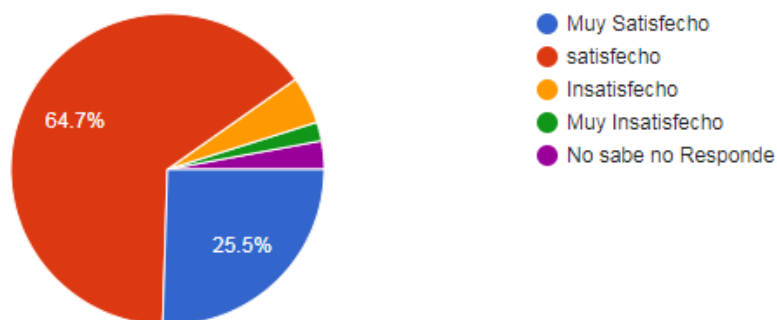
En esto se califica los uniformes y disfraces cuando aplique para eventos particulares.

*De acuerdo al resultado se ve que le invierten en la presentación del personal y de la apariencia de los empleados y alto control estricto en la imagen del casino. A pesar de ser una calificación buena es importante incrementar esta calificación todo en busca de mejorar la experiencia del usuario.*

### ***Grafica 7: Frecuencia de Juegos***

#### **Los juegos fueron a un ritmo aceptable y eficiente**

102 respuestas



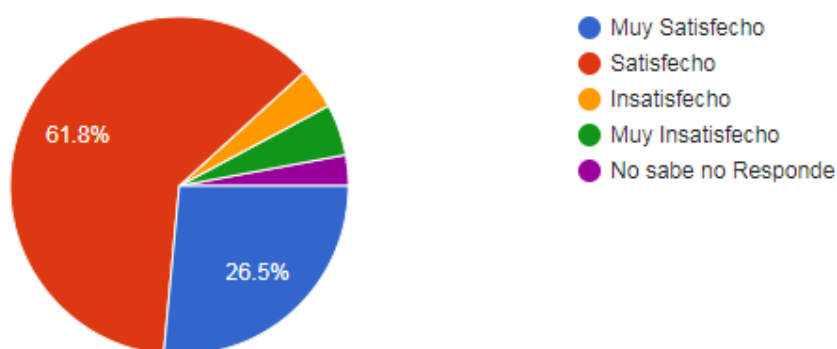
Queremos conocer que tan eficiente es la práctica de los juegos y si el desarrollo de estos entre la interacción de los usuarios es adecuada para ellos, si efectivamente se siente participes y activos dentro del desarrollo de este.

*La obtención de este resultado refleja que al casino le interesa que los jugadores se tomen el tiempo de ver el resultado y de analizar las oportunidades del juego.*

### Grafica 8: Variedad de Juegos en Casinos

#### Variedad de la oferta de los juegos

102 respuestas



Dentro de las instalaciones la variedad de los juegos es bastante importante, estos son los que promueven para que un usuario permanezca más tiempo en el establecimiento y tenga más oportunidades de ganar. Queremos saber si para ellos este factor los deja satisfechos después de salir del casino.

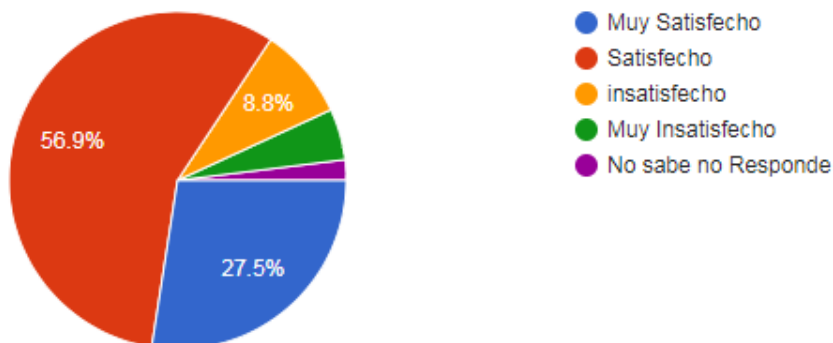
*Pues se nota que de acuerdo a la percepción de los clientes hay gran variedad y que se puede escoger y hay disponibilidad de los mismos en cualquier momento. Definitivamente existe un porcentaje que no está al 100% satisfecha con la variedad de los juegos y es un factor que se debe mejorar.*



**Grafica 9: Disponibilidad de sillas en los casinos.**

### Disponibilidad de sillas en la mesa deseada

102 respuestas



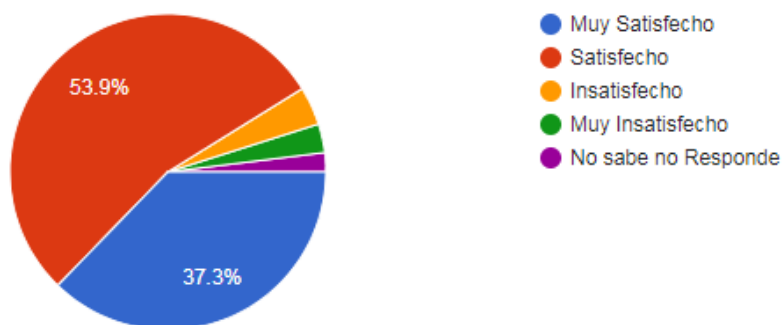
Este es un factor del que se quejan muchos usuarios y por tal motivo es importante medirlo y poder conocer la percepción de los usuarios así las cosas en la siguiente grafica identificaran el resultado de esta pregunta

La ventaja es que hay varias mesas y que hay disponibilidad de sillas pero cabe anotar que hay un cupo específico dependiendo del juego para un mejor servicio a los clientes. El porcentaje de insatisfecho no es tan alto, sin embargo se podría decir que 1 de cada 10 usuarios se queja de este servicio.

### Grafica 10: Limpieza de Mesas

#### Limpieza de las mesas

102 respuestas



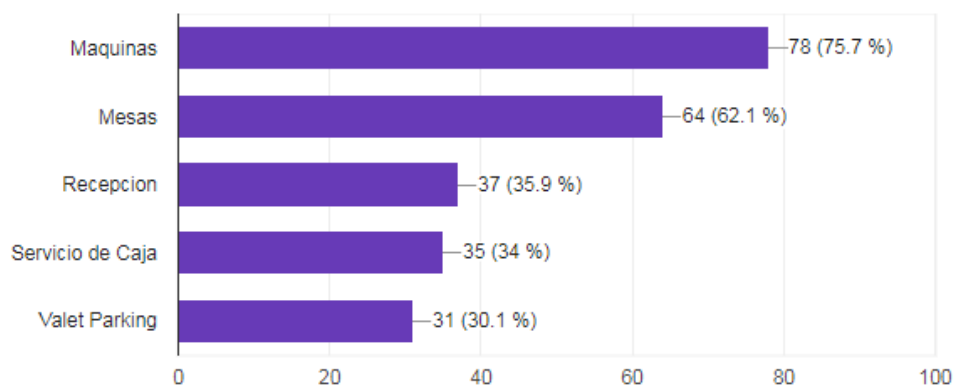
Es clave conocer la percepción de aseo a las mesas que tienen los usuarios con esto se podrán medir el manejo que le dan los empleados a sus puestos de trabajo.

*Como referencia con otras preguntas se observa que hay una un porcentaje de alta satisfacción y se esmeran porque todo este pulcro para que la gente vuelva y se sienta cómodo.*

### Grafica 11: Otros Servicios

¿Qué servicio utilizo durante su visita? ( Seleccione todas aquellas que aplique)

103 respuestas



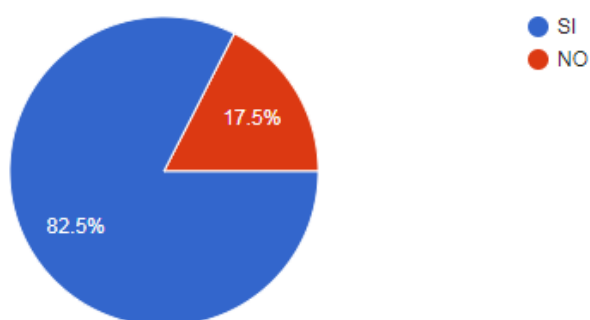
Si queremos mejorar el servicio es importante conocer cuál es el servicio que más utilizan para poder potencializar la experiencia que tienen los usuarios.

*Con respecto a esta pregunta pues no hay mucho que concluir los clientes van exclusivamente a jugar lo demás pasa a un segundo plano. Definitivamente las maquinas juegan un factor importante en todos los casinos y son la clave de la experiencia del servicio.*

### *Grafica 12: Capacitación del personal*

Durante su Visita ¿El personal proporciono un servicio que supero sus expectativas?

103 respuestas



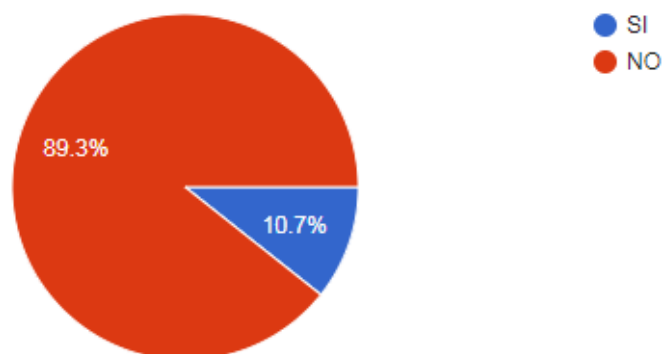
Queremos identificar que tan capacitado está el personal del casino para proporcionar un servicio que pueda superar las expectativas del cliente.

*Se nota que el casino realiza una buena capacitación a los empleados ya que cliente se califica como satisfecho y esto hace que vuelva.*

### Grafica 13: Problemas durante estancia en casino

#### Experimento algún tipo de problema durante su estancia

103 respuestas



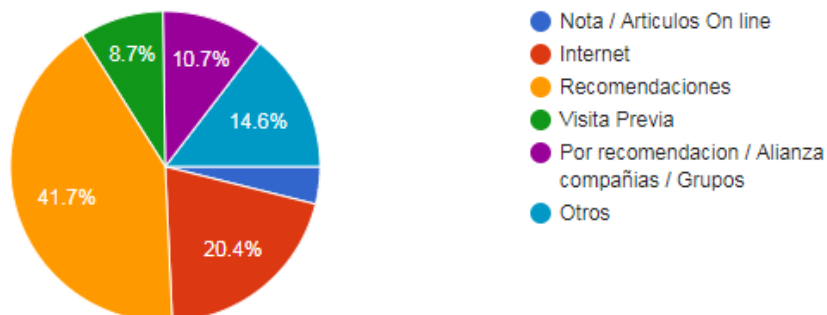
Queremos calcular cuantas personas pueden presentar problemas durante la experiencia en el casino, con esta pregunta con solo dos opciones buscamos identificar eso.

*La intención del casino es que el cliente no tenga ningún problema durante su estadía. Sin embargo observamos que el 10% de los usuarios han presentado una queja o al menos a experimentado un problema.*

### Grafica 14: Medios para darse a conocer de los casinos

#### ¿Cómo se enteró de Nosotros?

103 respuestas



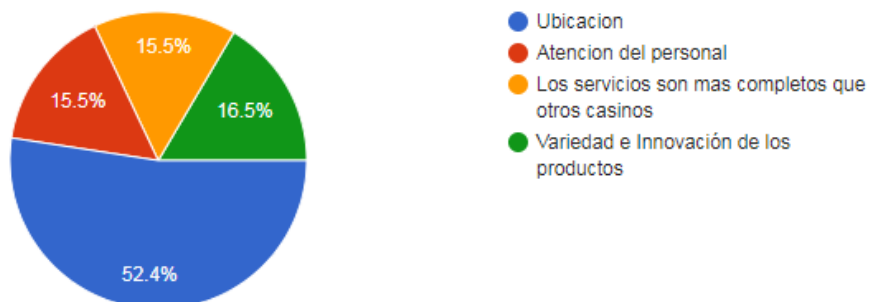
Es importante saber cuál es la mejor forma de hacerse conocer al público, así creamos esta pregunta para identificar ese canal que debemos potencializar para poder llegar a los posibles clientes.

*Como lo hemos observado en las anteriores respuestas el servicio y las instalaciones, juegos y demás dan un valor satisfactorio a los clientes por lo que se nota que las personas salen satisfecho y recomiendan el lugar. La recomendación y el voz a voz es la mejor manera de dar publicidad a los casinos, nadie quiere ir a un lugar donde no le dan buenas referencias.*

### Grafica 15: Razones para escoger un buen casino

¿Cuál fue la primera razón para escoger este casino/ servicio?

103 respuestas



Es clave identificar cuál es ese factor que hace que un usuario visite las instalaciones y lo más importante que regrese. Aquí detallaremos 4 factores y el ranking según calificación de los usuarios encuestados.

*La ubicación de acceso al casino da un valor importante para los clientes ya que esta por vías principales y hay poco semáforos y hay grandes zonas de parqueadero. Como en muchas de los negocios, la ubicación es clave y determinante para que el usuario utilice los servicios o productos.*

## 4.2 Experiencia Casino

**La siguiente experiencia es de una persona que visito un casino en particular y nos cuenta su experiencia a continuación:**

Al ingresar al casino me di cuenta sobre los procedimientos de seguridad ya que a la entrada de este hay que pasar por un detector de metales y posteriormente un funcionarios de seguridad vuelve a pasarle un detector algo que me llamo la atención, pero me dio un parte de tranquilidad ya que esto garantiza que no puedan ingresar a realizar un robo o en el peor de los casos a agredir algún visitante. Inmediatamente pasé la seguridad me fije que el casino estaba limpio y era agradable tanto para jugar como para comer, había gente de todas las edades, me dirigí a las mesas de póker, pero observe que estas estaban llenas así que me incline a jugar a la ruleta manual, ya que esta estaba con puestos disponibles. Cambié \$50.000 en fichas de 500, mientras estaba jugando un mesero se me acerco ofreciéndome bebidas la cual acepte (una gaseosa) algo que me agrado ya que no era alcohol, me dedique a jugar y tuve la fortuna de ganar un par de veces consecutivas haciendo que la supervisora me preguntara el nombre algo que no me incomodo pero tampoco me sentí cómodo con que me lo pidiera el Dealer era muy cordial hasta el cambio de este por una mujer joven la cual llevo el ritmo de juego más rápido algo que termino por aburrirme y preferí antes de irme comer algo, pedí un hamburguesa con papas fritas el servicio fue a la mesa y la calidad de la comida era excelente, observe que estaban en un evento en el cual rifaban 100 mil pesos entre los jugadores de las mesas, decidí participar en el sorteo y jugar póker; no gane el sorteo y el póker no me reporto ganancia, en total de los 50.000 que jugué a la ruleta y los 100.000 adicionales que gane, comprar la hamburguesa de \$15.000 y \$30.000 que perdí en el póker, decidí retirarme ya que había pasado 2 horas y media jugando y estaba agotado, ya que no hay espacio para descansar, no había muchas sillas disponibles. Fui a la caja cambie las fichas me dieron billetes nuevos y procedí a retírame no sin antes que una asesora me ofreciera una tarjeta de beneficios del casino para que tuviera saldo para juegos y participara en sorteo de bonos para fichas en mesas; no la acepte para tener mayor control a la hora del juego responsable.



### **4.3 Observación Feria FADJA:**

Se visitó La feria FADJA que tuvo lugar en Corferias los días 5 y 6 de abril del 2018, donde sus expositores la mayoría extranjeros mostraron las últimas novedades y tendencias en máquinas recreativas, deportivas y de apuestas, en equipos para bingos y casinos, en juegos de azar y sistemas de seguridad, este tipo de feria sirve de punto de encuentro y de negociación entre empresas y profesionales del sector procedentes de todas las regiones de Colombia y de otros países del mundo. <https://www.nferias.com/fadja/>.

### **OBSERVACION FERIA FADJA 2018**

#### **Ilustración 1:**



**Fuente y autores:**

Fotografías en el evento el 6 de abril en corferias.

Michel Rojas-Ana Carolina Lopez

La feria FADJA 2018 reúne las principales marcas colombianas e internacionales más importantes vinculadas a los juegos de azar.

Este evento reúne fabricantes, proveedores, distribuidores y, en general, todas las marcas que comercializan equipos para juegos de azar en Perú, Chile, Argentina, Uruguay, Panamá, México, Estados Unidos, Reino unido, España, Eslovenia, Ucrania, Rumania, Rusia, y Taiwán.

Las firmas expositoras, interesadas en el mercado de Colombia y Latinoamérica, llegan a Bogotá a ofrecer sus productos físicos para casinos o virtuales, en plataformas novedosas para apuestas por internet, casino en vivo, póker en vivo y otros juegos de última tecnología.

Coljuegos ente regulador del juego en Colombia, ha venido sorprendiendo con las ultimas regulaciones novedosas del juego y las apuestas deportivas, esto ha generado un revolcón en la oferta y la demanda de la industria del juego en el país.

FADJA, es el mejor escenario para darse a conocer y aprovechar la coyuntura de los juegos novedosos por internet y de muchas plataformas internacionales de comenzar proceso de autorización y certificación de estos juegos tan novedosos.

En la feria se observaron empresas de todo el mundo, ofreciendo maquinas novedosas y plataformas no solo para los juegos si no también su seguridad, como siempre se contó con la presencia de COLJUEGOS y muchos extranjeros interesados y expositores de todo tipo.

La feria congrega 6.000 visitantes durante esos dos días, es un evento de gran formato con STANDS, en los que se despliega una importante inversión en decoración y ambientación tipo las vegas, se exhiben maquinas pagamonedas de última generación, software para casinos, contadoras de billetes, ruletas electromecánicas y toda clase de equipos e innovación tanto para salas de juegos físicos como para apuestas en línea, apuestas en internet, y de más juegos en vivo por cámaras.

## 4.4 Entrevistas realizadas a expertos de los casinos:

### 4.4.1 Mark Pilarski | 30.03.15 | - TRATANDO DE ALCANZAR LAS ESTRELLAS: TRAGAPERRAS CON BOTE PROGRESIVO

Muy pocos entran a un casino esperando perder su dinero; todos sueñan con tener un día afortunado y convertirse en ganadores. La mayoría de las personas son felices si simplemente se van con más dinero del que tenían al llegar, así sean unos cuantos dólares. Sin embargo, un grupo reducido de jugadores, como tu esposa, lo quieren todo o nada.

Lamentablemente para este tipo de jugadores, los casinos están hechos de tal manera que es fácil irse con nada, pero casi imposible conseguir un gran bote. Ganar un bote progresivo de varios millones de dólares es casi tan improbable como ganar la lotería. Incluso conseguir un bote más pequeño de \$10.000 es algo que pasa solo una vez en la vida (si es que ocurre).

Apuesto a que tu esposa está perdiendo todo su dinero tratando de alcanzar las estrellas y probablemente tampoco se esté divirtiendo. Es una pena, ya que jugar en un casino debe tratarse principalmente de pasar un buen rato, mientras que ganar dinero puede ser algo maravilloso, más no esencial.

Si tu esposa quiere liberarse del hábito de arriesgarlo todo para ganar y divertirse más en el casino, tiene que aprender a poner límites razonables tanto a sus ganancias como a sus pérdidas. Además de poner un límite de pérdidas, también debe aprender a fijar una meta alcanzable y entender que no hay nada de malo en irse con algunos cientos de dólares más en el bolsillo.

Los casinos prosperan debido a que le hacen creer a los jugadores que están a un paso de volverse millonarios y que el próximo giro de ruleta o lanzamiento de dados será el que cambie sus vidas. Por supuesto, esto no es cierto, aunque puede ser algo muy difícil de recordar una vez se esté jugando. Al poner límites y metas razonables, tu esposa podrá disfrutar mucho más el casino y también tendrá mayores oportunidades de ganar. ¿Quién sabe? Quizás al final consiga ese bote cuando menos lo espere.

#### 4.4.2 John Grochowski | 15.04.15 | - CÓMO AFECTA EL NÚMERO DE JUGADORES DE BLACKJACK LA VENTAJA DE LA CASA.

En el blackjack la ventaja de la casa no cambia, no importa si hay siete jugadores en la mesa o sólo uno. Y aunque ganas o pierdes la misma cantidad de manos sin importar cuantos jugadores hay, en una mesa vacía lo vas a hacer mucho más rápido.

Los crupieres en una mesa llena con 7 jugadores pueden manejar hasta 60 manos por hora, aunque a menudo no llegan a hacer más de 50. Por otra parte si solo eres tú contra el tallador el juego va muy rápido y podrías jugar hasta 250 manos por hora. Esa es una diferencia enorme.

Así si juegas \$5 dólares en cada mano no vas a apostar más de \$300 en una hora de juego. Con la misma apuesta en una mesa sola estarías apostando \$1,250 en el mismo periodo de tiempo. Con una cantidad en tu cuenta de \$1,000 dólares no durarías ni una hora en un mano a mano contra el crupier, cuando pudiste haber jugado toda la noche en una mesa llena.

Pregunta: Sé que la ventaja del casino para una ruleta de estilo europeo con sólo un cero es normalmente 2.7%. Pero ¿qué sucede con la ruleta automática de una tragamonedas? Es una rueda con cero sencillo, pero ¿gana más dinero debido a que es una ruleta de videojuego?

Lo más importante que se debe comprobar antes de jugar a una video ruleta es que ofrece los mismos premios que una ruleta normal. Algunas máquinas parecen fantásticas porque ofrecen ruedas con un cero sencillo pero disminuyen las cuotas de premio a 34-1 o incluso 32-1, lo que da a la máquina una ventaja muy importante.

De todas maneras si revisas la tabla de premios y la máquina paga 35-1 es como si fueran primos hermanos, obtendrías las mismas probabilidades que con una ruleta clásica con su rueda y su bola.

Algo a tener en cuenta de todas maneras es que un video ruleta da 4 o 5 veces más vueltas en el mismo tiempo que la ruleta real, por lo que debes asegurarte de mantener tus apuestas bajas para no quedarte sin dinero antes de que puedas finalizar tu estadía en el casino.

## **4.5 RECOPIACION DE INFORMACION MODALIDAD JUEGOS DE SUERTE Y AZAR**

**(modalidad casinos)**

### **4.5.1 PREGUNTAS**

Estas preguntas se realizaron a Stevenxon García y Jose Álvaro López asesores en contratos de concesión en COLJUEGOS.

1. ¿Qué tan atractivo es el negocio de los casinos aquí en Colombia?
2. ¿Qué hace un Casino competitivo frente a otros?
3. ¿Qué clase de clientes visitan los casinos?
4. ¿Qué servicios se prestan en un casino, para hacerlo acogedor y que los clientes queden fascinados para volver?
5. En cuanto al servicio al cliente en los casinos. ¿Cómo nos vemos frente a otros casinos de Latinoamérica y estados unidos?
6. ¿Cuáles son las quejas más frecuentes de los clientes en los casinos?
7. ¿Ante que ente regulador se puede quejar un cliente si tiene algún problema en un casino?
8. ¿Qué factores determinan un servicio de excelencia en el negocio de juegos de suerte y azar?
9. ¿La feria de juegos de azar que se realiza en corferia Bogotá, incide en el aumento de participación de clientes en los casinos?
10. ¿Los dueños de casinos tienen estrategias para hacer que los turistas visiten los casinos aquí en Colombia?

## **4.5.2 RESPUESTAS:**

### **4.5.2.1.- ¿Qué tan atractivo es el negocio de los casinos aquí en Colombia?**

R/. La actividad económica de la industria del juego en Colombia, es bastante atractiva en nuestro país, porque tiene un gran rendimiento, tanto económico como social.

Las rentas provenientes de los juegos de suerte y azar, tiene destinación exclusiva para la salud, es decir, que la salud de los colombianos de escasos recursos económicos, es financiada por los juegos de suerte y azar, llámese lotería, chance, casinos, bingos, maquinitas traga monedas y similares.

Los juegos de suerte y azar, autorizados o reglamentos en Colombia por la Constitución Nacional (Art. 336) y la Ley 643 de 2001. No solo aporta el dinero para los programas de salud en el primer nivel, sino que genera buen número de empleos.

Por generar empleos y recursos para la salud, podemos decir, que las Empresas de la Industria del Juego, son empresas sociales y aportan grandes soluciones al Estado, quien está obligado a prestar los servicios de salud a los ciudadanos que no tienen dinero para pagar estos servicios.

### **4.5.2.2.- ¿Qué hace un Casino competitivo frente a otros?**

R/: Dentro de la actividad se maneja mucha camaradería entre los operadores del juego, luchando por la profesionalización del servicio, en una competencia legal, pro de fomentar la legalidad del juego y con las políticas de brindar a los clientes buena atención dentro de las políticas de la diversión, la recreación y el sano esparcimiento.

Prácticamente la competencia radica en el buen servicio al cliente, quien es el rey para el negocio, y por lo tanto debe recibir la atención para que disfrute de momentos de diversión y esparcimiento a toda plenitud.

#### **4.5.2.3.- ¿Qué clase de clientes visitan los casinos?**

Hay variedad en la clientela, por ejemplo, el juego de mesas de casinos está destinada para los grandes empresarios, destacados ejecutivos, turistas y personas que pueden ciertas cantidades de dinero, sin preocuparse por ganar o perder, solo buscan recreación y esparcimiento, por lo que podíamos decir, acuden a los casinos para fulminar el stress.

Las máquinas tragamonedas, tiene su mercado, en los vendedores ambulantes y pensionados, y en ciertos casos de aquellas personas que visitan los salones o casinos para pasar el rato y matar el tiempo.

Los bingos y las máquinas tragamonedas son, muy visitadas por los pensionados, porque con poco dinero obtienen una gran diversión y esparcimiento y en muchas veces se llevan grandes premios en los instrumentos de juegos que tiene grandes acumulados.

#### **4.5.2.4.- ¿Qué servicios se prestan en un casino, para hacerlo acogedor y que los clientes queden fascinados para volver?**



En los casinos no solamente se juega, a las cartas, las máquinas, las mesas, sino que la gran mayoría presenta espectáculos, con reconocidos artistas nacionales e internacionales.

Se ofrecen promociones, donde los jugadores tienen la oportunidad de apostar sin pagar, además pueden tomarse algunos tragos y comer sin gastar porque el establecimiento le brinda estos beneficios.

Los casinos son lugares de lujo donde se aprecia la fortaleza económica el buen gusto y todas las atracciones que prácticamente obligan al visitante a disfrutar de todo aquello que es completamente gratis.

#### **4.5.2.5.- En cuanto al servicio al cliente en los casinos. ¿Cómo nos vemos frente a otros casinos de Latinoamérica y Estados Unidos?**

R/: Nos hace falta mucho para compararnos con los Estados Unidos, porque allá se maneja una cultura del respeto, la atención, el servicio, brindar esparcimiento al cliente.

Aquí en Colombia vamos caminando a mejorar, porque nuestros empleados a pesar de la educación y capacitación que le brindamos no han asimilado el comportamiento de atención al jugador.

No entendemos que los clientes vienen a nuestros establecimientos a buscar un rato de esparcimiento y diversión. Las empleadas y empleados muchas veces ven a los jugadores como personas enfermas de ludopatía.

Los gringos manejan esta actividad, como la venta de entretenimiento, diversión, turismo y el pago de un buen servicio para olvidarse de los problemas que viven a diario en sus empresas donde laboran.

Este servicio lo pagan con buenas propinas, que es una cultura del americano de reconocer el servicio que recibe del empleado de la casa de diversión y sano esparcimiento.

#### **4.5.2.6.- ¿Cuáles son las quejas más frecuentes de los clientes en los casinos?**

R/: El jugador de casino, es creyente de los agüeros, y juega de acuerdo con ciertas cábalas, y por cualquier cosa, se queja de mala suerte. Que la persona, sea hombre o mujer, le trae mala suerte. Que el vestido el color es de mal agüero

Que no le traen el trago rápido, que el grupier está haciendo trampa, que el comportamiento del empleado le da mucha desconfianza.

Cuando el jugador está ganando, es una persona sonriente y tomador del pelo, hecha chistes a todo lo ve gracia. Pero cuando va perdiendo es una persona difícil de tratar y en ocasiones se vuelven agresivos.

#### **4.5.2.7 ¿Ante que ente regulador se puede quejar un cliente si tiene algún problema en un casino?**

R/: Inicialmente ante el administrador del Monopolio, que es COLJUEGOS. Esta oficina del Estado debe darle solución a cualquier problema, sobre todo el no pago de los premios o por desconfianza de que los instrumentos de juego se encuentran arreglados para que la casa gane.

La Ley 643 de 2001, reglamenta que los eventos deben definirse por la suerte y el azar, no deben manipularse los instrumentos de juegos. Cuando hay denuncias sobre que la suerte y el azar están ausentes en los eventos, COLJUEGOS debe iniciar la respectiva investigación.

Y como todos los casinos autorizados o legalizados deben constituir una póliza de cumplimiento, COLJUEGOS, hará efectivo el pago del premio ganado por el jugador.

También se pueden adelantar las gestiones de reclamación de los premios ante la Superintendencia Nacional de Salud – SUPERSALUD.

De acuerdo con el artículo 53 de la Ley 643 de 2001, SUPERSALUD, es el ente gubernamental de Vigilancia y Control de los juegos de suerte y azar.

#### **4.5.2.8.- ¿Qué factores determinan un servicio de excelencia en el negocio de juegos de suerte y azar?**

R/: Para el jugador o cliente de los casinos, es que el establecimiento de la confianza en el pago de los premios, esto es fundamental, porque el jugador siempre juega con la mentalidad de ganar.

Cuando por cualquier motivo se le niega un premio a un jugador, este no vuelve a dicho establecimiento y es la peor propaganda para el casino, porque el cliente defraudado riega la noticia y no solo dice la verdad, sino que aumenta sus comentarios, si le negaron un premio de \$500 mil pesos, dice que el premio impagado era de 5 millones de pesos.

Otro factor que determinante en el Casino, es el buen servicio, que el cliente sea atendido rápidamente cuando solicite un tinto, un trago, un cigarrillo o cualquier servicio que la casa brinde a sus clientes.

**4.5.2.9.- ¿La feria de juegos de azar que se realiza en CORFERIA Bogotá, incide en el aumento de participación de clientes en los casinos?**

R/: El objetivo de la Feria FADJA, Feria Andina de los Juegos de Suerte y azar, es un evento anual para mostrar la tecnología metida a los juegos de suerte y azar.

Los fabricantes de máquinas y todos los instrumentos de juegos de casinos, muestran a los empresarios de la industria del juego, los avances en este campo.

Se muestran los nuevos modelos de equipos, los accesorios de estos muebles, y todo lo relacionado con el juego.

Este evento está encaminado a los operadores de los juegos, mas no para los jugadores clientes.

**4.5.2.10.-¿Los dueños de casinos tienen estrategias para hacer que los turistas visiten los casinos aquí en Colombia?**

R/: Los casinos se promocionan por todo el mundo y las agencias de viajes, tienen dentro de sus promociones presentar estos establecimientos de esparcimiento.

Los paquetes turísticos, incluyen en su programación y recorrido visitas a los casinos, es así que en los hoteles donde se alojan las excursiones tienen abundante publicidad sobre los casinos. Y también obsequian bonos a los visitantes para que conozcan los establecimientos.

El turismo siempre está pegado a la actividad de esparcimiento y entretenimiento de las personas que viajan en las excursiones por todo el Mundo, inclusive casi todos los cruceros tienen sus casinos a bordo, y desde esos casinos se entregan bonos a los turistas para que visiten en tierra a los casinos afiliados a la empresa de los paquetes turísticos.

**STEVENXON GARCIA BARBOSA**

Asesor comercial en contratos de concesión ante Coljuegos

Operador de Sala de Bingos y casinos

**RESPUESTAS 2:****4.5.2.2.1.-¿Qué tan atractivo es el negocio de los casinos aquí en Colombia?**

En Colombia el negocio de los casinos es muy atractivos porque son muy rentables y desde el estrato más bajo hasta el más alto. La inversión que se hace al iniciar las operaciones de explotación no son tan altas porque hay empresas nacionales y extranjeras que dan crédito, o que van en participación con el dueño del casino y lo dotan con la mejor y actual tecnología y comienzan la explotación con una participación en las utilidades de las máquinas tragamonedas o elementos del juego y van abonando al crédito poco a poco hasta que se pagan los créditos.

La Rentabilidad de un casino llega a un 40 % o más, dependiendo del sitio donde opere, la competencia que tenga a su alrededor y de lo modernas que sean sus elementos del juego.

También es muy importante la presentación del casino, tan adentro como su fachada, las adecuaciones locativas y servicios. El personal debe ser bien capacitado y presentado.

**4.5.2.2.2.- ¿Qué hace un Casino competitivo frente a otros?**

En nuestro medio existe muy buena relación en el gremio de los explotadores del juego de suerte y azar, pero todo casino promueve su negocio con: 1.- Una buena campaña publicitaria. 2.- Con una programación de espectáculos nacionales con cantantes, cuenta chistes, comedias de teatro, etc. 3. Rifas y premios para incentivar al cliente por su fidelidad, Con pasajes a las diferentes ciudades del país. Servicio de cafetería, rancho, licor y restaurante para todos los clientes.

En la mayoría de los casinos los clientes están carnetizados y se llevan estadísticas para saber más de ellos y ofrecerles un mejor servicio.

#### **4.5.2.2.3.- ¿Qué clase de clientes visitan los casinos?**

A los casinos nos visitan toda clase de clientes que quieren divertirse, ganarse unos pesos y pasarla bien. Tenemos unos clientes especiales que son los pensionados y los adultos mayores, que tienen tiempo disponibles para divertirse, pasar un buen rato y disfrutar de la programación y premios del casino. A los casinos van personas que tienen recursos económicos disponibles para divertirse. Y el turista que viene a la ciudad, que quiere conocer y pasar agradable su estadía y que quiere conocer ambientes.

#### **4.5.2.2.4.-¿Qué servicios se prestan en un casino, para hacerlo acogedor y que los clientes queden fascinados para volver?**

Para ser más atractivo y acogedor el casino, se prestan muchos servicios que ya he enumerado, pero los resumiré así: 1.- Elementos nuevos y de juegos actualizados a nivel mundial. 2.- Que paguen buenos premios tanto en juego sencillo como en acumulados. 3.- Muy buena atención al cliente en todo su aspecto. PROMOCIONES Y PREMIOS que llamen la atención. - Privacidad. - 4.- Servicio de cafetería, restaurante y refrigerios. 5.- Servicio de transporte y 6.- Shows de diversión.

#### **4.5.2.2.5.- En cuanto al servicio al cliente en los casinos. ¿Cómo nos vemos frente a otros casinos de Latinoamérica y estados unidos?**

El servicio al cliente en los casinos frente a los de Latinoamérica y estados unidos nos falta más compromiso tanto a los operadores como al gobierno. En Argentina y otros países latinoamericanos se tienen cruceros y barcos con casinos, donde las apuestas son legales, pero pagan menos impuestos porque se trasladan a altamar. Y la atención es uno A. con todos los lujos que existen en los grandes casinos de las Vegas y Europa.

En Estados unidos hay una cultura del cliente y el gobierno, donde es muy bien remunerado y los impuestos son bajos y así el propietario de los casinos invierten grandes dineros, generando muchos empleos directos e indirectos. Porque los premios son muy atractivos y los Shows son internacionales de grandes artistas. Dan los mejores servicios de estadía o alojamiento, restaurante, cafetería,

Aquí en Colombia falta más compromiso, llamar o atraer al cliente con buenos servicios y copiar de otros países donde nos llevan la delantera.

#### **4.5.2.2.6.- ¿Cuáles son las quejas más frecuentes de los clientes en los casinos?**

Las quejas más frecuentes de los clientes en los casinos son de Atención, de estar pendiente del cliente de lo que necesite en el casino. Desde que entra el cliente al casino hay que estar pendiente de lo que necesite para que se sienta cómodo, contento y se relaje. Que una maquina no funciona, que se trabo y no la han reparado a tiempo. Conclusión es de capacitar más al empleado del casino



para que brinde una mejor atención, porque se dice que “*UN CLIENTE SATISFECHO, TRAE MAS CLIENTES*”

#### **4.5.2.2.7.- ¿Ante que ente regulador se puede quejar un cliente si tiene algún problema en un casino?**

Se recuerda que los juegos de suerte y hacer, es un monopolio rentístico del gobierno y que la entidad que lo regula a nivel nacional es COLJUEGOS EICE., el cual fue creado por la Ley orgánica 643 de enero del 2.001. Donde nos indica que, si un casino incumple con un premio al apostador, este está respaldado por Coljuegos y a la vez hace uso de una póliza de cumplimiento que ha pedido como requisito al casino para que pueda operar legalmente. Se recuerda también que el casino para operar, debió de haber obtenido un contrato de concesión ante Coljuegos para su operación. También se puede quejar ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### **4.5.2.2.8.- ¿Qué factores determinan un servicio de excelencia en el negocio de juegos de suerte y azar?**

El servicio de excelencia para un casino, lo determinan el factor de: Atención al cliente con un personal calificado, entrenado y capacitado para ello. Unas buenas maquinas o elementos de juegos de suerte y azar con unos juegos actualizados, Servicio si es del caso personalizado para su atención y que sea una buena y cómoda estadía en el casino. Un buen servicio de bar, cafetería, restaurante y jugosos premios para que siga su permanencia en el casino.

**4.5.2.2.9.- ¿La feria de juegos de azar que se realiza en corferia Bogotá, incide en el aumento de participación de clientes en los casinos?**

La feria que se hace en Corferia Bogotá, de los juegos de suerte y azar es para los operadores de los juegos de suerte y azar y las entidades que lo regulan. Allí van empresas que fabrican, distribuyen y tienen los elementos más modernos y actualizados del juego de suerte y azar. Y se hace para que la gente en general se dé cuenta de los últimos juegos que hay en el mercado.

Considero que la feria de juegos de suerte y zar que se hace en Bogotá, si tiene alguna incidencia en los clientes de casino y seria en Bogotá por ser sede.

**4.5.2.2.10.- ¿Los dueños de casinos tienen estrategias para hacer que los turistas visiten los casinos aquí en Colombia?**

Los grandes casinos, como los que se encuentran en centros comerciales y en hoteles de talla internacional si tienen estrategias para los turistas que visitan a Colombia y se da en las grandes ciudades y costeras. Tienen publicidad a nivel internacional y nacional. Promocionando sus casinos como por ejemplo los de Cartagena y Bogotá. Son casinos que sus dueños son multinacionales y al llegar a Colombia los incluyen en sus estrategias de publicidad. En esto nos falta más mercadeo y publicidad.

**Jose Álvaro López Valencia**

Asesor comercial en contratos de concesión ante Coljuegos

Operador de Sala de Bingos y casinos

Revisor Fiscal de la Cámara Colombiana de Industriales del juego de suerte y A.

Contador Público Independiente de los juegos de suerte y azar.

## CONCLUSION:

Los Juegos de suerte y azar son un gran negocio para nuestra economía que impacta en la salud de manera considerada, en lo que la suerte y el azar le aportan al país \$1.2 Billones a la economía en Colombia, pero también es cierto que este panorama atrae a la ilegalidad, por esto el nuevo presidente de COLJUEGOS entidad que regula los juegos de azar en Colombia, creo un nuevo frente común contra la ilegalidad que permitirá el aumento del recaudo de recursos para la salud, también la regulación de los juegos online y el estímulo para la innovación en el sector de suerte y azar.

Con la innovación en los casinos y los demás juegos de azar en Colombia, podemos competir y ser un país atrayente para los turistas que nos visiten.

De acuerdo a los resultados del trabajo de investigación “¿Qué tan positivamente o negativamente impactan estos factores en el crecimiento de los casinos - Cómo mejorar la percepción del servicio de los clientes en Bogotá?”, se puede concluir que existe calidad en el servicio al cliente que prestan en los casinos pero ninguno se destaca por prestar algo novedosos o que el usuario tenga una experiencia diferente y su crecimiento se basa en la referencia que tienen con otros casinos y no por estudios de hacer algo innovador.

En general, se concluye que el nivel de satisfacción de los clientes con relación a los servicios que reciben en los casinos es bueno pero también hay evidentes oportunidades de mejoramiento

principalmente en lo relacionado al personal que atiende en los casinos, para que se preste un servicio de lo mejor.

Debemos no solo hacerle frente a la innovación si no destacarnos por dar un mejor servicio a los clientes de los casinos, que vivan una gran experiencia dentro de los casinos; una nueva oportunidad de crecer en este sector de los casinos es la nueva modalidad online que permite la interacción de personas con los diferentes juegos online que hay, es por esto que hay que invertir en plataformas tecnológicas que nos destaquen y nos hagan ser mejores en este campo y que sean atractivos a nuestros turistas.

En definitiva la clave de cualquier negocio y más los que necesariamente requieran de contacto directo con el cliente, es el servicio, con un servicio enfocado en crear experiencias memorables que permitan al cliente tener un momento inolvidable permitirá que el cliente regrese y refiera la marca a sus amigos y familiares. Es claro que un cliente que califica una organización con un servicio excelente hará que tenga mayor recordación y por costoso siempre va querer volver.

### Referencias Bibliográficas:

- Medina, A. (2015). El desequilibrio de poderes. *Revista Panorama Económico*, 23(1), 191-198.
- Zapata, J. G. (2010). Las finanzas territoriales en Colombia. *Colombia, 2014*.
- Bolaño Pedreros, L. J., & Galindo Vargas (2009), M. A. Análisis estructural del sector estratégico de casinos en la ciudad de Bogotá.
- Paredes Ortiz (2002). *El deporte como juego: un análisis cultural*.
- Gamboa Guerrero, K. V., & Gómez Caballero, L. X. (2017). Diseño de un producto turístico de juegos de azar, enfocado en la actividad de los casinos de la Zona Rosa de Bogotá. Sabino, C. A. (1996). *Los caminos de la ciencia*.
- Lozano Armendares, T. (1991). Los juegos de azar: ¿Una pasión novohispana? *Estudios de Historia Novohispana*, 11(011).
- Azcárate, P. (1996). El lenguaje del Azar: una visión fenomenológica sobre los juicios probabilísticos. *Epsilon*, 35, 165-177.
- Martínez, A. B. (1999). Los judíos de Aragón y los juegos de azar. *Aragón en la Edad Media*, (14), 91-118.
- Lacourly, N. (2000). Una pequeña historia de la estadística.
- Bishop, A. J. (1995). III Educando a los «culturizadores matemáticos».
- Llagostera, E. (2011). El ocio en la antigüedad. *Juegos del Mundo*.
- García, G., & Torrijos, E. (2002). *Juegos de Mesa*. LD Books.

- Bajtín, M. M., Forcat, J., & Conroy, C. (1974). La cultura popular en la Edad Media y en el Renacimiento (p. 252284). Barcelona: Barral.
- Chartier, R. (2007). La historia o la lectura del tiempo. Editorial Gedisa.
- Montanelli, I. (2014). Historia de la edad media.
- Cavallo, G., & Chartier, R. (1998). Historia de la lectura en el mundo occidental. Taurus Pensamiento.
- Benjamin, W. (2001). Tesis de filosofía de la historia. Etcétera
- Ayén, F. (2010). Aprender Historia con el juego Age of Empires. Reseña). Proyecto Clio, 36.
- Strosetzki, C. (2011). *La casuística de los juegos de azar y de los espectáculos públicos en el Siglo de Oro*. Universitäts-und Landesbibliothek Münster.
- Lamillar, J. (1991). Juegos de cartas. *Renacimiento*, (6).
- Molina, Á. L. M. (1998). Los juegos de mesa en la Edad Media. *Miscelánea medieval murciana*, (21-22), 215-239.
- Campanella, T. (2001). Utopías del renacimiento (Vol. 121). Fondo de cultura economica.
- García, G., & Torrijos, E. (2002). *Juegos de Mesa*. LD Books.
- Ruiz, J. M. (1967). Cautivos pre cervantinos. Cara y cruz del cautiverio. *Revista de Filología Española*, 50(1), 203.
- Zambrano, M. (1988). Persona y democracia: la historia sacrificial (Vol. 2). Anthropos Editorial.
- Garvía, R. (2009). Loterías, institucionalización y el juego en compañía. In *Fortuna y virtud: historia de las loterías públicas en España* (pp. 13-66). Sílex ediciones.

- Rodicio, A. H. (2004). Cádiz contra Cádiz, equis en la quiniela de la historia. Ateneo: revista cultural del Ateneo de Cádiz, (4), 249-256.
- Gil, A. (2013). La lotería, ese impuesto a la ignorancia. *Números. Revista de Didáctica de las Matemáticas*, 84, 159-165.
- Figueiro, P. J. (2016). La quiniela: Una ludodicea de la vida cotidiana. *Apuntes de Investigación del CECYP*, (28), 0-0.
- Herrera Montes, S., Rotavista, H., Alejandra, Y., & Villada Ocampo, M. A. (2015). Prevalencia de los juegos de azar y suerte en los jóvenes habitantes del municipio de Bello-Antioquia (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).
- Rey, F. J. R. (2000). Juegos de azar: Una breve historia: La ruleta de Las Vegas y la lotería primitiva, ¿cómo funcionan? *Epsilon: Revista de la Sociedad Andaluza de Educación Matemática "Thales"*, (48), 257-268.
- Gerardo L. Taccone. 17/12/2015). <http://notas.taccone.com.ar/evolucion-de-la-industria-de-juegos-de-azar/>
- Hueso, L. C. (2008). *Consumidores y usuarios ante las nuevas tecnologías*. Tirant lo Blanch.
- Chacón Araya, J. M. (2017). Evaluación de usabilidad de juegos de video para casinos en plataformas móviles: conceptos y experiencias.
- Liana, Ramos. 27/04/2017. <https://www.juegos-casino.org/news/1007-news-nuevas-tecnologias-casinos-online.html>
- Revista Dinero, 2017 /Juegos de Azar. 14/09/2017. <http://www.dinero.com/edicion-impresa/informe-especial/articulo/la-industria-de-los-juegos-de-azar-en-colombia/249811>
- Juan B. Pérez Hidalgo, presidente de Coljuegos. S/F

- Norbert. 03/06/2017. <https://www.centroapuesta.com/estrategias/temas-sobre-casas-de-apuestas/estadisticamente-cuales-paises-juegan-mas/#>
- Jose Reinoso. 25/02/2007. Recuperado de: **Macao, el casino del mundo**  
[https://elpais.com/diario/2007/02/25/domingo/1172379156\\_850215.html](https://elpais.com/diario/2007/02/25/domingo/1172379156_850215.html)
- Imanol Gonzalez. 22/04/2013. <https://www.apuestasyazar.com/juegos-de-azar-y-redes-sociales-buena-combinacion/>
- Gary, White.13/11/2015. <http://www.leyesdejuego.com/la-ley-de-juegos-de-azar-en-europa/>