

Universidad Católica Andrés Bello
Dirección de Estudios de Post Grado
Postgrado en Economía Empresarial
Trabajo de Grado de Especialista

**Estudio de mercado para la implantación de locales de venta
de loterías bajo el sistema
*“On Line”***

Alumno: Esmir A. Palacios Fuentes

C.I. 6.912.980

Asesor: Prof. Vincenzo Ruggiero

Caracas, Diciembre 2004

INDICE

página

INTRODUCCIÓN	4
CAPITULO I: Planteamiento del Problema	
1.1 Antecedentes	6
1.2 Planteamiento del Problema	9
1.3 Objetivos	10
1.3.1 Objetivo General	
1.3.2 Objetivos Específicos	
1.4 Justificación	11
CAPITULO II: Marco Teórico	
2.1 Situación actual de los Juegos de envite y azar en Venezuela	12
2.1.2 Estructura Legal	
2.2 Cultura de los juegos de lotería en Venezuela	15
2.3 Concepto del Producto	19
2.3.1 Tipos de productos	
2.3.2 Productos sustitutos	
2.3.3 Principales competidores	
2.3.4 Principales clientes	
2.3.5 Principales proveedor	
2.4 Estructura del Negocio de loterías	21
CAPITULO III: Marco Metodológico	
3.1 Tipo de investigación	22
3.2 Diseño de la investigación	22
3.1 Tipo de Estudio	22
3.1.1 Cualitativo	
3.1.2 Cuantitativo	
CAPITULO IV: Resultados	
4.1 Estudio Cualitativo	23
4.1.1 Muestra	

4.1.2 Modelo Cuestionario	
4.1.3 Resumen	
4.2 Estudio Cuantitativo	33
4.2.1 Muestra	
4.2.2 Modelo Encuesta	
4.2.3 Resumen y análisis de las encuesta	
4.3 Conclusiones de los Cuestionarios	55
Conclusiones y Recomendaciones	57
Bibliografía	60
Anexos	61

INTRODUCCION:

En época de crisis económica, los países se caracterizan por tener elevados niveles de inflación, altas tasas de desempleo y pobreza, entre otros indicadores. Como consecuencia de estas variables, una de los sectores que se han mantenido en el mercado, a pesar de la crisis económica y social, son el relacionado con los juegos de envite y azar, dada su capacidad y facilidad para brindar “esperanza” a aquellas personas que desean un futuro mejor a cambio de poca inversión en la participación de los juegos de lotería.

Considerando que el mercado objetivo de loterías apunta hacia todas las clases sociales A, B, C, D y E (en mayor o menor medida) y conociendo que el público venezolano es apasionado a los juegos de envite y azar, el presente estudio permitirá desarrollar un proyecto que analice la demanda existente para los juegos de loterías en tiempo real, mejor conocido como sistema “On Line”; así como también, medir el impacto de la incorporación de este sistema en el mercado de loterías (legal e ilegal), a través de estrategias que permita evaluar la aceptación de este producto.

El presente trabajo se inserta en el marco de estas particulares situaciones. Se tomó como caso de estudio el mercado de loterías en Venezuela y la introducción al mercado el juego de loterías bajo el sistema “On Line”.

Partiendo del conocimiento de las estrategias planificadas para apoyar este producto en su introducción al mercado venezolano, se llevó a cabo un estudio de la situación actual del mercado de loterías, aceptación y potencial de este juego bajo el sistema “On Line”.

Se aplicaron distintas técnicas de investigación que permitieron la recolección de información acerca del mercado de loterías bajo el sistema “On Line” en términos del comportamiento del jugador, sus hábitos de compra y las características del mercado, para hacer un análisis de los resultados y proponer lineamientos básicos de mercadeo que permitieran conquistar la posición de mercado esperada para el producto.

El Capítulo I corresponde a la justificación del trabajo. Contiene aspectos referentes al problema, los antecedentes y los objetivos generales y específicos del estudio.

En el Capítulo II, se esboza el Marco Teórico del estudio. Circunscribe la investigación dentro de la situación actual del mercado de los juegos de loterías y los conceptos básicos del producto necesarios para analizar los resultados de la investigación.

En el Capítulo III se refiere al Marco Metodológico y se indican las técnicas e instrumentos que hicieron posible la recolección de la información y la explicación del proceso metodológico a seguir.

El Capítulo IV está conformado por los resultados obtenidos en cada uno de los estudios: Cualitativos (Entrevistas de Expertos) y Cuantitativo (Encuestas).

Luego se establecen las Conclusiones y Recomendaciones derivadas de la investigación.

Finalmente concluimos con las fuentes bibliográficas consultadas a lo largo de la investigación.

CAPITULO I: Planteamiento del Problema

1.1 Antecedentes

En los últimos años, los juegos de envite y azar han llegado a ser accesibles real y virtualmente a través de los distintos medios de comunicación social, a toda la población venezolana sin distinción de edad, sexo o condición socioeconómica, de las loterías y quinos estatales, apuestas en carreras de caballos y actividades deportivas, así como también de bingos y casinos. Hasta la actividad bancaria, tradicionalmente relacionada con el ahorro, la constancia y el trabajo, ahora utiliza el azar para atraer depositantes (Lotobanca). Mientras que los juegos de envite y azar en sus variadas formas pueden beneficiar al Estado a través de los impuestos generados, los hechos sugieren las graves consecuencias que pueden resultar para adultos, jóvenes, familias y comunidades, si los problemas asociados con el juego patológico no son efectivamente identificados.

Las empresas que participan en el negocio de las loterías. Las mas capacitadas entienden que no serán competitivas a menos que mantengan nuevos e innovadores productos en el mercado. El desarrollo de esta investigación es el resultado de profunda interacción de acciones, ideas y teorías (economía, estadística, matemática, informática, mercadeo) que han permitido crear las bases de un esquema para el lanzamiento de un producto de loterías orientado al consumidor.

En un estudio realizado por la Corporación Selco S.A., distribuidor de la loterías Chance “On Line”, se determino la segmentación del mercado de loterías legal e ilegal comercializados en el País, este procedimiento permitió

identificar las preferencias del público, diseñar marcas, productos, presentaciones, comunicaciones y estrategia comerciales mas convenientes, acordes a la realidad de las demandas de los sectores potencialmente beneficiosos.

Las estadísticas y las experiencias vividas en el mercado nacional les permitió presentar las preferencias esenciales del mercado.

Con la finalidad de comprender un poco mas a cada uno de los segmentos, seguidamente se muestran cifras y gráficos que ilustraran y ayudaran a desarrollar el producto. Estas cifras corresponden con las ventas promedios de los productos de loterías en Venezuela según los entendidos en la materia.

MERCADO TOTAL

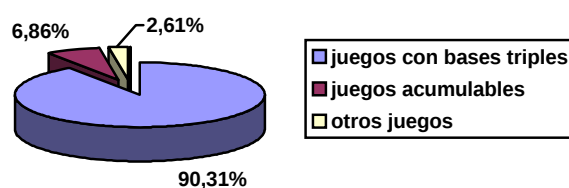


FIGURA N°.1

PREFERENCIA A JUEGOS LEGALES

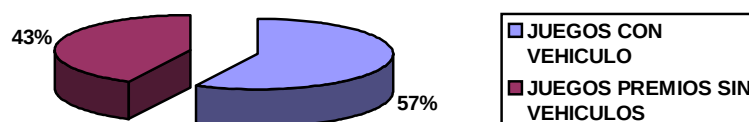
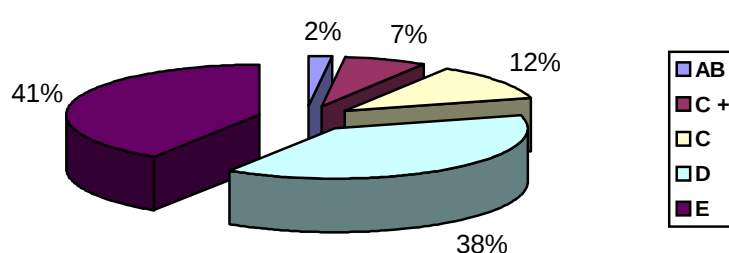


FIGURA N°.2

Fuente: Prensa Nacional

Tomando como valor agregado que este producto incluye juegos diarios, que apasiona al público Venezolano y dentro del marco innovador que hemos comentado, este juego de loterías servirá de plataforma a la segunda fase del proyecto que involucra a los juegos de loterías a la bien desarrollada industria de las telecomunicaciones, es decir, juegos en tiempo real, mejor conocido como sistema ON LINE. Esta tecnología permite gestionar el proceso del juego (apuestas, pagos, cancelaciones, etc.) con rapidez, seguridad, fiabilidad y responsabilidad, a su vez minimiza los costos derivados de la gestión logística. A través de los terminales ubicados en los distintos puntos de venta de los jugadores podrán jugar, comprar sus números triples para los distintos días del sorteo, lotos y otras modalidades de juegos, permitiendo un sistema flexible de apuestas.

A continuación se presenta el resultado del estudio: Básicamente el target u objetivo del mercado de loterías apunta hacia las clases sociales “AB, C, D, E”. El perfil sociodemográfico del País para el año 1999 era el siguiente:



Fuente: Ómnibus DATANALISIS
FIGURA N°.3

Debemos agregar que el porcentaje de población al que va dirigido el producto es del 100% aproximadamente 24.169.744 de habitantes estimado por la OCEI para el año 2000.

Ahora bien, Venezuela tiene una fuerza de trabajo en el país conformada por 9.500.00 según cifras manejadas por Datanálisis, de los cuales 7.847.000 constituyen el nivel de ocupación es decir, cuentan con puestos de trabajo. Si se considera que solamente un 10 % de esta población comprara un ticket de lotería bajo el sistema “On Line”, las ventas estarían por el orden de 784.700 tickets. Esta cifra obviamente conservadora y alcanzable, se puede lograr contando con las siguiente herramientas o políticas: producto atractivo, buena distribución y a través de promoción por los medios de publicidad que lleguen de manera directa al mercado jugador.

Es por ello que para el momento se requiere evaluar el mercado de loterías bajo el sistema “On Line”, para optimizar las ventas de este producto bajo un esquema de comercialización adaptado a las necesidades del mercado y cumpliendo con todas las regulaciones que este producto requiere.

1.2 Planteamiento del Problema

El crecimiento inminente de la jugada legal hará migrar un importante número de jugadores a las modalidades que ofrece la Máquina “On Line”. De hecho, ya muchas agencias de Lotería se han convertido en Centros de Apuesta “On Line” y pueden dar testimonio del respaldo y el crecimiento diario de sus promedios de venta.

Algunas ventajas y las más importantes de trabajar bajo el sistema de loterías “On Line” son las siguientes:

- Respaldo de las Loterías Oficiales (Lotería de Oriente y Lotería de Miranda).
- Apuesta Legal, al día con el SENIAT.
- 12% de comisión sobre las ventas de triples y terminales.
- 4,5% de comisión sobre las ventas de juegos hípicas.
- 1% de bonificación sobre los premios pagados en su punto de venta.

Los antecedentes antes descritos ponen en manifiesto la oportunidad de mercado para la implantación de locales de ventas de loterías bajo el sistema “On Line”, bajo una nueva concepción del negocio en nuestro país y atendiendo características particulares de este mercado.

1.3 Objetivos

La finalidad del presente estudio es evaluar la situación actual de del mercado de loterías bajo el sistema “On Line”, aceptación, confiabilidad y potencial e ventas de loterías a través de canales no tradicionales y bajo el concepto de franquicias.

Se trata de una propuesta de gran interés en el negocio de loterías evaluado a mediano y largo plazo, ya que si bien la venta de loterías a través de maquinas “On Line” hoy día representa una pequeña parte del mercado, la necesidad de organizar estas unidades de negocios y la política de Estado de regularizar y legalizar el juego de loterías a través de mecanismos de control fiscal, garantizando comisiones atractivas para los distribuidores y recibiendo el respaldo de empresas especializadas en el ramo, hacen de este negocio una

alternativa de inversión que día a día incrementara su participación en el mercado.

1.3.1 Objetivo general.

- Determinar la aceptación del público a la utilización de sistemas electrónicos "ON LINE" para la compra de loterías.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Evaluar la participación de los juegos de loterías "On Line" en el mercado de loterías.
- Evaluar la factibilidad de generar canales de venta de loterías no tradicionales bajo el sistema "On Line".
- Determinar el nivel de confiabilidad del juego de lotería bajo el sistema "On Line".
- Analizar la factibilidad de manejar los puntos de ventas de loterías bajo el sistema "On Line" a través del negocio de las franquicias..

1.4 Justificación

El presente estudio nos permitirá evaluar el grado de conocimiento de los juegos de loterías bajo el sistema "On Line" en Venezuela, su aceptación, confiabilidad y posibilidad de implantar el juego de loterías a través de canales no tradicionales y bajo el concepto de franquicias. Aporta un diagnostico del mercado actual de las loterías y el marco legal que los regula.

CAPITULO II: Marco Teórico

2.1. Situación actual de los juegos de envite y azar en Venezuela.

Uno de los principales argumentos para la sanción de la **Ley de Control de Casinos, Salas de Bingo y Máquinas Traganíqueles** fue la de acabar con la anarquía que existía desde 1992, en la que solo en Margarita funcionaban alrededor de 54 salas recreativas ilegales (casinos, salas de bingos y máquinas traganíqueles) sin ningún control. Sin embargo, a pesar de lo establecido en la mencionada Ley, siguen funcionando, en Margarita y el resto del país, un número considerable de Salas Recreativas con máquinas traganíqueles ilegales, muchas de ellas con “permisos” de las Alcaldías.

En la Isla de Margarita, están operando, 14 Centros de Apuestas de Deportes ilegales, en los cuales se realizan apuestas desde los Estados Unidos a través de llamadas 1-800 norteamericanas vía satélite e Internet, violando leyes federales de los E.E.U.U. y leyes venezolanas, además de no pagar los impuestos respectivos.

Asimismo, prácticamente todo el territorio venezolano se ha convertido en un gran garito donde se practican diariamente, pública y notoriamente, todo tipo de juegos de envite y azar y apuestas legales e ilegales derivadas de los juegos legales: Triples y terminales, remates de caballos, apuestas en peleas de gallos, bateas; algunas incluso, promocionadas en medios de comunicación social. Existe una proliferación de Loterías “Públicas” y privadas, también en situación de “legalidad” írrita, autorizadas por autoridades regionales que además de no cumplir con la función social y benéfica establecidas en sus reglamentos, son motivo de escándalos y acusaciones.

Los juegos de envite y azar se han convertido en un “pasatiempo” social y culturalmente aceptado, al cual se dedican aproximadamente dos tercios de la población y que contribuye mas que cualquier otra actividad, a la corrupción de las autoridades civiles y de seguridad del Estado.

2.1.2 Estructura Legal.

Dentro de cualquier sociedad debe existir un ordenamiento jurídico que garantice los derechos de sus miembros. En ausencia de este ordenamiento o de la aplicación del mismo, desaparecen los incentivos para la producción de bienes duraderos, el ahorro y la inversión.

En Venezuela existe un marco legal muy extenso y a veces contradictorio. No obstante, su aplicación por parte de las autoridades respectivas y la seguridad de que el Estado, a través de los tribunales, garantice la protección necesaria contra las posibles violaciones, dejan mucho que desear. En consecuencia, la incertidumbre que genera esta situación (inseguridad jurídica) ha creado una sociedad al borde de la anarquía, en la cual los agentes económicos en la búsqueda de obtener beneficios desconocen las leyes existentes y compran la protección de las autoridades. Este es el escenario en el cual se han desarrollado los juegos de envite y azar en el país, donde la inseguridad jurídica constituyó una de las causas de la aparición de éstos, al tiempo que la operatividad de las salas recreativas tuvo como consecuencia el incremento de dicha inseguridad.

El problema de la práctica ilegal de los juegos de envite y azar en Venezuela se agravó debido a que el ordenamiento jurídico de nuestro país carecía de un instrumento normativo específico que regulara lo referente a los juegos de

envite y azar, aunque la Constitución Nacional en su Artículo N° 156 ordinal 32, establece que es competencia del Poder Nacional legislar en lo relativo a hipódromos, loterías y apuestas en general.

De lo anterior se puede deducir, entonces, que los gobiernos regionales y los Concejos Municipales no tienen la facultad para promulgar ninguna normativa jurídica en esta materia; sin embargo algunos municipios autónomos y Asambleas Legislativas, trasgrediendo esta disposición, legislaron al respecto por vía de Ordenanzas Municipales autorizando el funcionamiento de loterías, casinos, bingos y salas recreativas.

Pechar el juego sin una Ley que amparara su funcionamiento por parte del S.E.N.I.A.T., fué interpretado como una legitimación de la anarquía existente y lejos de resolver los problemas del sector agravó aún mas la situación.

Es aquí donde el Estado no asumió el compromiso, la función que le es encomendada por las leyes, *"de propender al bienestar de la familia y de protegerla de todo cuanto pueda afectar su moral, su vocación por el trabajo y, en particular su espíritu de ahorro"*. Lamentablemente la improvisación constituyó, una vez mas, la línea de acción elegida en nuestro país, para abordar una problemática sumamente compleja donde los factores de tipo psicológico, sociocultural, ético, preventivo, legal, económico, político, de salud pública y hasta represivos, cuando son necesarios, deberían haber sido tomados en cuenta, para el adecuado abordaje de este fenómeno, con el fin de aprovechar al máximo sus beneficios, en términos de reales porcentajes destinados al bien social (Educación, Salud y Recreación) y con el fin de atenuar el impacto y sus efectos negativos sobre la población.

En ese contexto fue sancionada la Ley de Control de Casinos, Salas de Bingo y Máquinas Traganíqueles, con el fin de controlar y reglamentar esta actividad y de autorizar la instalación del número necesario, de acuerdo con los estudios de factibilidad que se realicen, de verdaderas Salas de Casinos y Bingos de proyección internacional, que hagan el debido y obligatorio aporte al Tesoro Nacional y al desarrollo turístico, así como en la comunidad, las obras sociales que sus ingresos permitan.

Esta Ley debió considerar las siguientes premisas:

- La protección de los juegos de envite y azar contra la influencia del crimen organizado.
- La maximización de ingresos para el Estado.
- La protección de la comunidad contra la adicción a los juegos de azar.

Si bien, la Ley sancionada cumple relativamente con las dos primeras premisas, no toma en consideración a la tercera, por lo cual todavía está en deuda con la comunidad, para hacer las correcciones necesarias en los reglamentos.

2.2 Cultura de los juegos de lotería en Venezuela

El juego siempre ha sido parte natural del comportamiento del ser humano, sin embargo, toda actividad humana lleva en si misma la posibilidad de convertirse en un problema para el individuo y la sociedad, una vez que crece o aumenta hasta desalojar otras actividades mas legítimas destruyendo su

armonía. Es por eso, que al agregarle al juego el componente lucrativo, y aceptarlo masivamente como recurso para enriquecerse, como vía para obtener bienestar, sin el debido control y la capacidad para entender que todo exceso resulta perjudicial, se convierte en un grave problema, que no sólo es expresión de patología individual sino que también evidencia patología social.

La importancia del juego y las apuestas en Venezuela es notoria, no solo desde el punto de vista cuantitativo (aumento de cantidades jugadas o apostadas-más de 100 % interanual-, aumento del número de jugadores, etc.) sino también cualitativo (modalidades de juegos, formas de captar nuevos jugadores, etc.), de tal manera, que en los últimos años, particularmente desde el auge de la riqueza petrolera, se han ido extendiendo de un modo continuo a lo largo y ancho del país, y a toda la población sin distingo de edad, sexo o condición socioeconómica hasta llegar a niveles alarmantes. Todo bajo el amparo del Estado, que por un lado promueve, auspicia y exalta los juegos de envite y azar en todas sus formas, para que terceros se beneficien y por otro lado no implementa una verdadera política preventiva, de control y de vigilancia de la población , así como tampoco, una verdadera política reguladora del juego que permita aprovechar al máximo sus utilidades en términos de reales porcentajes destinados al bien social; con su actitud indecisa, tolerante y benévola frente a las trasgresiones y violación de las leyes y con la ausencia de programas que rescaten en el ser humano sus capacidades creativas, el valor del esfuerzo, la responsabilidad y del trabajo, únicas vías para un verdadero desarrollo.

Muchas personas pueden apostar en juegos de envite y azar sin que les afecte sus vidas, sin embargo, para un porcentaje cada vez mayor de personas, el juego por dinero puede volverse fuera de control, con el resultado de afectar

su salud física y mental, estabilidad laboral y financiera, así como también, sus relaciones sociales y familiares. Es por ello que la Asociación Psiquiátrica Americana (APA) consideró a ciertas conductas de juego como un Trastorno de los Impulsos incluyéndolo desde 1.987 en la Clasificación de Enfermedades Mentales (DSM-III y IV) y la Organización Mundial de Salud (OMS) desde 1.994. Este trastorno, la Ludopatía o Juego Patológico, es un trastorno que puede definirse como un fracaso crónico y progresivo en resistir los impulsos a jugar, los cuales dominan la vida del enfermo en perjuicio de los valores y obligaciones sociales, laborales, materiales y familiares del mismo y la presencia de una conducta de juego que compromete, rompe o lesiona los objetivos personales, familiares o vocacionales.

Los afectados por este trastorno pueden arriesgar sus empleos, acumular grandes deudas, mentir, o violar la Ley para obtener dinero o evadir el pago de sus deudas. Los enfermos describen la presencia de un deseo imperioso e intenso a jugar que es difícil de controlar, junto con ideas o imágenes insistentes del acto del juego y de las circunstancias que lo rodean. Esta preocupaciones e impulsos suelen aumentar en momentos en los que la vida se hace mas estresante.

El Juego Patológico ha sido considerado como una adicción “pura” al mismo tiempo que es una adicción “oculta”. Adicción “pura” porque no está asociada con el consumo de ninguna sustancia adictiva y “oculta” porque es una extensión de una conducta normal, socialmente aceptada. Una adicción “silenciosa o enmascarada” porque generalmente, no es detectada hasta que se encuentra en sus etapas avanzadas, a diferencia de los alcohólicos y fármacodependientes que tienen ciertas características psicológicas, físicas y conductuales identificables reconocibles.

Hechos:

- El juego legalizado es una de las industrias de mas rápido crecimiento en nuestra economía.
- En 1.992 se jugaron en Venezuela aproximadamente 135 millardos de bolívares en juegos legales e ilegales. En 1.997 esta cifra se elevó a aproximadamente 1.200 millardos de bolívares (Bs. 3.5 millardos/día), de los cuales solamente el 10% corresponde a juegos de envite y azar legales.
- Entre un 3.5% y 5% de la población adulta tiene serios problemas con su manera de jugar (lo cual significa entre 300.000 y 400.000 venezolanos).
- Por cada persona con problemas con su manera de jugar se afectan entre 10 a 15 personas relacionadas con el jugador.
- La incidencia de Juego Problema y Juego Patológico es mayor en regiones que ofrecen mayores oportunidades para jugar, incluyendo juegos de envite y azar legales e ilegales.
- Los Jugadores Patológicos en la fase de desesperación de su proceso, presentan ideación suicida elevada y un marcado aumento de en actividades ilegales.
- Estudios recientes realizados en los E.E.U.U. y Canadá, indican que los problemas derivados de los juegos de envite y azar son mas frecuentes en los adolescentes que en los adultos. Varios estudios demuestran que entre el 6 y 14% de los jóvenes tienen problemas con su manera de jugar (el doble de las cifras reportadas en

adultos). Asimismo, los jóvenes tienen 4 veces más riesgo que los adultos para desarrollar problemas de juego.

- Las conductas de riesgo relacionadas con los juegos de envite y azar, están asociadas con otras conductas de riesgo tales como el uso de alcohol y drogas, delincuencia juvenil y problemas familiares.
- Se aprecia un aumento de embargos, quiebras, juicios, abandono de los estudios, divorcio, desintegración familiar, disminución del rendimiento estudiantil o laboral, fraude, delitos de cuello blanco, intento de suicidio o suicidios consumados como consecuencia de los juegos de envite y azar.

2.3 Concepto del Producto “Loterías On Line”

Mecanismo flexible de apuestas, basado en desarrollos tecnológicos y de telecomunicaciones, que permite gestionar el proceso de del juego, con rapidez, seguridad, fiabilidad y responsabilidad; minimizando los costos derivados de la gestión logística a través de sistemas computarizados ubicados en los distintos puntos de venta.

2.3.1 Tipos de Producto

El principal producto es la venta de tickets a través del sistema “On Line”, bajo diferentes modalidades de juego:

- ✓ Terminales
- ✓ Triples

- ✓ Otros

2.3.1 Productos Sustitutos

Los principales productos sustitutos, son aquellos relacionados con los juegos de envite y azar, tales como:

- ✓ Ruleta rusa
- ✓ Cartas de juego (naipes)
- ✓ Maquinas traganíqueles
- ✓ Bingo
- ✓ Otros

2.3.2 Principales Competidores

Los principales competidores, son todos aquellos productos de loterías, que se comercializan en nuestro país, tales como:

- ✓ Terminales
- ✓ Bingo 3 en línea
- ✓ Kino
- ✓ Loto Fortuna
- ✓ Loto Quiz
- ✓ Triples
- ✓ Triple Gordo
- ✓ Triple Chance

- ✓ Otros: Loto Florida, Super 4, etc.

2.3.3 Principales Clientes

- Mercado Consumidor:
 - ✓ Población en General
- Mercado Comercializador:
 - ✓ Empresas Operadoras y Comercializadoras de Loterías.

2.3.4 Principales Proveedores

Los principales proveedores son todos aquellos relacionados con la Industrias de Juegos de envite y azar:

- ✓ Empresas relacionadas con servicios de boleterías y tickets.
- ✓ Empresas proveedoras de sistemas de computación.
- ✓ Empresas Publicitarias

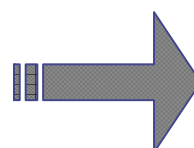
2.4 Estructura del Negocio de loterías

Juntas de Beneficencia Pública de los Estados:

- Monagas (Lotería de Oriente)
- Zulia (Lotería del Zulia)
- Táchira (Lotería del Táchira)
- Dtto.Metropolitano (Lotería de Caracas)
- Nueva Esparta (Lotería Internacional de Margarita)



**Empresas Operadoras
Privadas**



**Distribuidores de
Loterías**

CAPITULO III: Marco Metodológico

3.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación llevado a cabo fue el exploratorio y el descriptivo, ya que se trata de un estudio que está diseñado para descubrir lo suficiente respecto a un problema y obtener algunas variables importantes de la investigación puedan estar relacionadas entre sí.

3.2 Diseño de la Investigación

La investigación se llevó a cabo en tres etapas: una etapa inicial de recolección de información secundaria, una segunda etapa de trabajo de campo conformada por una investigación exploratoria y descriptiva, y una tercera etapa de procesamiento y análisis de la información recabada.

3.3 Tipo de Estudio

3.1.1 Cualitativo

Tomando en consideración el lenguaje del mercado, conocedores de los competidores / consumidores y las tendencias del mercado, hemos realizado tres (3) entrevistas de profundidad a expertos en el área de comercialización y juego de loterías.

Este tipo de estudio, fue realizado en forma individual y con un considerable período de tiempo, suficiente, para investigar detenidamente acerca de los hábitos, actitudes y motivaciones del entrevistado.

3.1.2 Cuantitativo

El estudio cuantitativo tuvo por finalidad, evaluar la recordación, prueba, actitud de compra del consumidor. Este estudio nos permitió obtener los siguientes beneficios:

- ✓ Comparar los primeros resultados contra los objetivos fijados.
- ✓ Recibir información de los usuarios actuales del producto.
- ✓ Conocer quienes son nuestros consumidores.
- ✓ Identificar las fortalezas o amenazas del nuevo producto.

A tal fin, hemos aplicado el método más ampliamente reconocido, el de las encuestas.

CAPITULO IV: Resultados

4.1 Estudio Cualitativo

Siendo el objetivo central del presente estudio el análisis de para determinar la aceptación del público a la utilización de sistemas electrónicos "ON LINE" para la compra de loterías, se selecciono el método de entrevistas a expertos.

4.1.1 Muestra:

Para las entrevistas se contactaron a 3 especialistas en el área de promoción y comercialización de loterías bajo el sistema "On Line".

La muestra seleccionada fue de Gerentes y Distribuidores de loterías en el área metropolitana de Caracas.

Los entrevistados fueron los siguientes:

Experto 1: Sr. Pedro Maza - Gerente de Proyecto Loterías RCTV.

Experto 2: Sr. Francisco Villalobos - Propietario de la Agencia de Loterías “Money”.

Experto 3: Sr. Pedro Aroca Martínez. Propietario de la Agencia de Loterías “Los Angeles”.

4.1.2 Modelo Cuestionario:

Se elaboro un cuestionario con 7 preguntas dirigidas a expertos en el mercado de loterías bajo el sistema “On Line” y que permitieron indagar y profundizar sobre el tema en estudio.

A continuación el modelo de la encuesta utilizada para las entrevista de profundidad al personal experto:

ENCUESTADO_____ **CARGO**_____
ZONA_____ **FECHA Y HORA**_____

- 1. ¿Cómo funciona el sistema de loterías ON LINE?**
- 2. ¿Cuáles son sus principales atributos (positivos y negativos) en comparación con el triple comprado en cualquier lugar (banca paralela)?**
- 3. ¿Considera usted que el público conoce el sistema de lotería ON LINE?**

Sí la respuesta es positiva:

3.1 ¿Cuál es la demanda actual de venta de loterías bajo la modalidad ON LINE?

Sí la respuesta es negativa:

3.2 ¿Por qué?

4. ¿Es posible desplazar el mercado de ventas de loterías ilegales al mercado de loterías ON LINE?

5. ¿Los puntos de ventas ON LINE se consiguen con facilidad en todo el país?

6. Para ampliar los canales de distribución y combatir la venta ilegal de loterías triples, ¿es posible distribuir en espacios no tradicionales tales como tiendas por departamento, centro de telecomunicaciones, entre otros?

Sí la respuesta es positiva:

6.1 ¿Qué expectativa se pudiera tener?

Sí la respuesta es negativa:

6.2 ¿Por qué?

7. Si se pudiera establecer algún target entre el A,B,C,D,E ¿Qué tipo de público compra esta modalidad de juego de loterías?

4.1.3 Resumen:

Entrevistado No. 1

Sr. Pedro Maza Gerente de Proyecto Loterías RCTV.

Respuesta 1: Es un juego donde el cliente puede escoger al azar seis (6) números . El ticket de combinación se emite a través de un equipo de computación manejado en línea (ON LINE) colocado por la empresa de lotería al establecimiento a través de fibra óptica y red . La primera combinación de tres (3) números elegidos generan el denominado “Triple A” y la otra combinación genera el “Triple B”. El precio del ticket es Bs. cien (100) y se gana de la siguiente forma: Si la combinación del “Triple A” es idéntico al numero sorteado en televisión, el jugador gana Bs. siete mil (7.000) y si la combinación del “Triple B” es idéntico al sorteado en el programa de televisión, el jugador gana Bs. siete mil (7.000). Si en el sorteo de un mismo día el jugador acierta la combinación del “Triple A y B”, gana Bs. veinte millones (20.000.000).

Respuesta 2: Atributos positivos:.

- ✓ Seguridad y confianza en el juego. El premio está garantizado por la empresa de lotería bajo todas las condiciones legales.
- ✓ Beneficios a la comunidad a través de una junta de beneficencia Pública de los estados a la cual se le cancela el 7% de las venta de los tickets.

Atributos negativos:

- ✓ Ticket más costoso (mínimo Bs. 100), lo cual lo coloca en desventaja con la banca paralela, donde la apuesta mínima es de Bs. 10,00.
- ✓ Existe una importante demanda del mercado absorbido por la banca la banca paralela, lo cual hace más difícil la penetración de sistemas legales

Respuesta 3. No, es necesario impulsar a nivel publicidad el conocimiento del sistema On Line de Loterías el público aún no entiendo muy bien el mecanismo de los juegos.

Respuesta 4. Es posible, si se crea un marco legal regulatório. Es necesario crear incentivos que permitan hacer la venta más competitiva. Las empresas de lotería tratando de disminuir esta brecha otorgan beneficios adicionales a las agencias derivados de los materiales, suministros, asistencia técnica y otros que tratan de compensar la diferencia en la ganancia.

Respuesta 5. Sólo en la Gran Caracas y en algunas agencias de loterías de gran tamaño

Respuesta 6. El área de mercadeo del equipo de Chance siempre está generando ideas mercadear e incrementar las ventas así como también mejorar la calidad de premios ofrecidos teniendo como elemento diferenciador de otras loterías que el dinero que se ganan los clientes le servirá para abrirse caminos bien sea convirtiéndose en pequeños emprendedores, cancelando hipotecas, entre otros beneficios a deferencia de las loterías grandes que venden la ilusión del millonario. Es totalmente factible a nivel de mercadeo utilizar stands en distintos lugares, como centros comerciales, supermercados, etc que hagan más factible la compra y el conocimiento por parte de los jugadores.

Respuesta 7. Todos las clases sociales juegan loterías y en países subdesarrollados aún crece más la esperanza de ganarse algún tipo de premios

Entrevistado No. 2

**Sr. Francisco Villalobos. Propietario de la Agencia de Loterías “Money”.
Ubicada en la Avenida Lecuna.**

Respuesta 1: Antiguamente llamado “Polla”. Es un juego de combinación de números donde el cliente puede escoger al azar seis (6) de éstos, tres (3) números conformaran el “Triple A” y los otros tres (3) números conformaran el “Triple B”. La inversión mínima para la compra del ticket es de Bs. cien (100). Si el número del “Triple A” es idéntico al sorteado en el programa de televisión según la fecha, día y hora del sorteo correspondiente, el jugador gana Bs. siete mil (7.000). Si el número del “Triple B” es idéntico al sorteado en el programa de televisión según la fecha, día y hora del sorteo correspondiente, el jugador gana Bs. siete mil (7.000). Si en un mismo día, hora y fecha el apostador acierta el “Triple A” y el “Triple B” sorteados en televisión, gana Bs. veinte millones (20.000.000).

Es importante hacer señalar que el vendedor de lotería debe tener un equipo computacional especial para vender este tipo de juegos, suministrado por la compañía propietaria del juego ON LINE.

Respuesta 2: Entre los atributos positivos podemos mencionar:

- ✓ El pago es instantáneo. Si el jugador acierta los números el pago se hace inmediato.
- ✓ Seguridad y respaldo en el juego. El jugador puede jugar tranquilo ya que se le garantiza el pago (independientemente del monto en Bs. que halla ganado) ya que goza del respaldo que le brinda la compañía propietaria del juego ON LINE.

Dentro de los atributos negativos podemos señalar:

- ✓ El Precio del Ticket es más caro (precio mínimo del ticket es de Bs. 100), por lo que todas las personas (en especial las personas que conforman los estratos más bajos: D, E) no tienen acceso a esta modalidad, por lo que desplazan a la banca paralela:

Precio del Ticket	Modalidad	Sistema ON LINE	Banca Paralela
Mínimo Bs. 100 (Para el sistema ON LINE)	Triples/Permuta*	Paga Bs. 7.000	Paga Bs. 800.000
Mínimo Bs. 10	Triples/Permuta*	-----	Paga Bs. 8.000

***:** Es importante señalar que si el cliente desea jugar cada modalidad tiene que pagar como mínimo el monto exigido para cada juego, por ejemplo: Si el cliente desea jugar el triple y el terminal deberá cancelar Bs. 100 por el triple y Bs. 100 por el terminal.

Respuesta 3. La demanda actual de loterías ON LINE, a su parecer, es de alrededor del 25%. Esta participación es tan baja debido a que el monto mínimo del ticket, para participar es de Bs. 100, es decir 10 veces más alta que el precio del ticket de la banca paralela..

En algunos casos, se ve una alta demanda, debido a que el número (triple) se agotó en el sistema de la banca paralela y los clientes lo juegan en el sistema ON LINE.

Respuesta 4. NO. Es importante señalar que la ganancia que obtienen las loterías por comercializar los juegos perteneciente a la red ON LINE es del 13% al 15%, mientras que la ganancia por trabajar con la banca paralela es de alrededor del 18%.

En la actualidad, las grandes compañías hacen esfuerzos por aumentar su cuota de participación de mercado, otorgando algunos beneficios a las loterías como:

- ✓ Los rollos son proporcionados sin ningún costo.
- ✓ Capacitar al personal técnico en el manejo técnico de los equipos, con introducción en mercadeo.

- ✓ Disminución de números bloqueados, ya que el sistema ON LINE facilita trabajar con altos montos en las apuestas.
- ✓ Los cierres de ventas los realiza la máquina en forma automática, evitando las molestias a los agencistas del envío de listas o fax-modem (este tipo de envío es utilizado por la banca paralela).
- ✓ El uso de rollo oficial le permite al cliente tener un respaldo legal que garantiza su apuesta.

Sin embargo todos estos beneficios no pueden competir con el precio del ticket de la banca paralela.

Respuesta 5. En la zona metropolitana por lo general sí, especialmente en las loterías grandes.

Respuesta 6. Si puede funcionar, ya que las personas lo que buscan es comodidad y si un solo lugar se los puede proporcionar sería bien funcional, sin embargo no afectaría la banca paralela, por los factores enumerados arriba, especialmente el precio de los tickets.

Respuesta 7. Básicamente son los estratos inferiores, D,E, ya que se les esta vendiendo una esperanza de mejorar su posición económica a cambio de un poco esfuerzo monetario (Bs. 10)

Entrevistado No. 3

Sr. Pedro Aroca Martínez. Propietario de la Agencia de Loterías “Los Angeles”. Ubicada en la Avenida Baralt Norte, esquina de Balconcito.

Respuesta 1: Es un juego de elección y combinación de números del 0 al 9 donde el cliente puede escoger al azar seis (6) de éstos. El ticket de combinación se emite a través de un equipo de computación manejado en línea (ON LINE) por la empresa de lotería. La primera combinación de tres (3) números elegidos generan el denominado “Triple A” y la otra combinación

genera el “Triple B”. El precio del ticket es Bs. cien (100) y se gana de la siguiente forma: Si la combinación del “Triple A” es idéntico al numero sorteado en televisión, el jugador gana Bs. siete mil (7.000) y si la combinación del “Triple B” es idéntico al sorteado en el programa de televisión, el jugador gana Bs. siete mil (7.000). Si en el sorteo de un mismo día el jugador acierta la combinación del “Triple A y B”, gana Bs. veinte millones (20.000.000).

Respuesta 2: Atributos positivos:

- ✓ El pago es instantáneo del premio en la agencia de lotería.
- ✓ Seguridad y confianza en el juego. El premio está garantizado por la empresa de lotería bajo todas las condiciones legales.

Atributos negativos:

- ✓ Ticket más costoso (mínimo Bs. 100), lo cual lo coloca en desventaja con la banca paralela, donde la apuesta mínima es de Bs. 10,00.

Para el juego de triples y permutas de números la banca paralela paga mucho mas (una relación de Bs. 7.000,00 a 800.000,00 por una apuesta de Bs. 100,00 en ambos casos) Pero en la Banca Paralela es posible aportar Bs. 10,00 y obtener un premio de Bs. 8.000,00

Respuesta 3. El nivel de conocimiento del juego ON LINE es general. Prácticamente todos los jugadores asiduos conocen el sistema. Sin embargo, sólo un 30% aprox. Usa este sistema debido a que su ticket mínimo es mas costoso (Bs. 100,00 contra Bs. 10,00). Esto puede variar dependiendo de la alta demanda de determinada combinación.

Respuesta 4. Es difícil ya que existen diferencias en cuanto a la participación de la agencia de loterías. En los sistemas ON LINE se encuentra entre el 13% al 15%, mientras que la banca paralela ofrece en promedio 18%.

No obstante, las empresas de lotería tratando de disminuir esta brecha otorgan beneficios adicionales a las agencias derivados de los materiales, suministros, asistencia técnica y otros que tratan de compensar la diferencia en la ganancia. Asimismo, ofrecen mayores posibilidades de venta, apuestas y manejo de números y combinaciones demandadas, pero la diferencia en el precio de la apuesta mínima es significativa como para que estos beneficios adicionales puedan cubrirla.

Respuesta 5. Sólo en la Gran Caracas y en Agencias de loterías de gran tamaño, aunque existen excepciones de pequeños locales que debido a su ubicación estratégica también ofrecen el sistema ON LINE.

Respuesta 6. Pienso que sería una buena forma de hacerlo extensivo y promover su venta. Podrían utilizarse stands en distintos lugares, como centros comerciales, aeropuertos, supermercados, etc que hagan mas factible la compra y el conocimiento por parte de los jugadores. También sería factible ubicarlos en zonas frecuentadas por apostadores de las clases sociales A y B, los cuales tendrían menos inconveniente de pagar un ticket mas costoso.

Respuesta 7. Todos los estratos juegan lotería y la diferencia muchas veces viene dada por el monto de la apuesta. En mi caso soy dueño de varios locales ubicados en distintos puntos de la ciudad y observo que todas las clases sociales juegan por igual. Evidentemente siempre hay una inclinación favorable a los estratos bajos, pero a nivel de venta se cubre por la diferencia del monto de las apuestas.

Resultados:

Podemos extraer de estas entrevistas a expertos en el área de loterías, principales atributos tanto positivos como negativos, que a continuación se mencionan:

<u>Positivos</u>	<u>Negativos</u>
➤ Seguridad	➤ Precio del ticket
➤ Confianza	➤ Amenaza de la banca paralela (Illegal)
➤ Respaldo	➤ Desconocimiento
➤ Pago Instantáneo	➤ Disponibilidad
➤ Beneficio a la Comunidad	

4.2 Estudio Cuantitativo

Para el desarrollo del estudio cuantitativo el método de muestreo fue determinado a través de una muestra no probabilística por cuota . La recolección de la información fue hecha a través de un trabajo de campo (encuestas) realizadas en lugares donde se venden loterías en las cuatro áreas geográficas establecidas. El tiempo consumido en la aplicación de las encuestas fue de aproximadamente 15 minutos por persona. Cubriendo así, el universo establecido para la investigación.

4.2.1 Muestra:

Para un nivel de confianza en los resultados de un 90% y un error de un 10%, se determinó efectuar 89 encuestas en 4 zonas geográficas de la Gran Caracas: Este, Sur Este, Oeste y Sur/Nor Oeste.

4.2.2 Modelo de la Encuesta:

Se elaboro un cuestionario con un total de 24 preguntas: 18 empleando diferentes métodos para cubrir los objetivos planteados y 6 de tipo demográficas y socio económicas.

El modelo de la encuesta utilizada para llevar a cabo esta actividad se muestra a continuación:

MODELO DE ENCUESTA

Gracias por aceptar participar en esta investigación, cuyo propósito es totalmente académico.

Estimado colaborador, a fin de analizar la demanda y conocimiento existente sobre los SISTEMAS DE JUEGO DE LOTERÍAS ON LINE, nos gustaría conocer algunas de sus opiniones y/o expectativas sobre este tema.

Esta encuesta es confidencial y anónima y no existen respuestas correctas o incorrectas, por lo cual le agradecemos responder con la mayor sinceridad posible.

Sólo le tomará diez minutos responder. Una vez mas, muchas gracias.

NO. DE ENCUESTA_____ (A SER CUBIERTO POR EL ENCUESTADOR)

ZONA_____ FECHAY HORA_____

1. ¿Podría Ud. Decirme si en la actualidad juega lotería?

SI _____ NO _____ SI SU RESPUESTA ES “NO”, FIN DE LA ENCUESTA

2. ¿Podría indicarme con qué frecuencia juega lotería?

Diariamente _____ Una vez semanal _____
 Menos de Tres veces por semana _____ Una vez quincenal _____
 Más de Cuatro veces por semana _____ Una vez mensual _____
 Muy esporádicamente _____

3. ¿Aproximadamente, cuánto gasta SEMANALMENTE en loterías?

Menos de Bs. 100 _____ De Bs. 10.001 a Bs. 50.000 _____
 De Bs. 101 a Bs. 5000 _____ De Bs. 50.001 a Bs. 100.000 _____
 De Bs. 5001 a Bs. 10.000 _____ Más de Bs. 100.001 _____

4. ¿Cuál juego de lotería Ud. prefiere?. Haga un circulo en el número que corresponda más con su preferencia, utilizando la escala del 1 al 5 de acuerdo a la siguiente afirmaciones: **1=No Juega, 2=Poco Preferido, 3=Medianamente Preferido, 4=Preferido, 5=Muy Preferido. Recuerde enumerar todas las opciones.**

Terminales	1	2	3	4	5
Bingo 3 en Línea	1	2	3	4	5
Kino	1	2	3	4	5
Loto Fortuna	1	2	3	4	5
Loto Quiz	1	2	3	4	5
Triples	1	2	3	4	5
Triple Gordo	1	2	3	4	5
Change	1	2	3	4	5

Otros (especifique):	1	2	3	4	5
-----------------------------	----------	----------	----------	----------	----------

5. En relación a la pregunta anterior (Nro. 4), por favor señale. ¿Cuál fue la razón de su escogencia?. Agradecemos utilizar la escala del 1 al 5: **1=Totalmente en Desacuerdo, 2=En Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=De Acuerdo, 5=Totalmente de Acuerdo.** Favor seleccionar una sola opción por cada rango.

Rangos Descriptivos:	Terminales	Bingo 3 en Línea	Kino
Por que más paga	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Por que es más confiable	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Por que tiene los números preferidos	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Por el precio del ticket	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Porque es el que más me gusta	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Otros(especifique):	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

	Loto Fortuna	Loto Quiz	Triples
Por que más paga	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Por que es más confiable	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Por que tiene los números preferidos	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Por el precio del ticket	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
Porque es el que más me gusta	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

9. ¿Podría usted indicarme si ha jugado lotería bajo el sistema “ON LINE”?

SI _____ NO _____

10. Si su respuesta anterior fue negativa, sería tan amable en señalar por qué **NO** ha jugado lotería bajo el sistema “ON LINE”: Agradecemos utilizar la escala del 1 al 5: **1=Totalmente en Desacuerdo, 2=En Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=De Acuerdo, 5=Totalmente de Acuerdo. Favor seleccionar una sola opción por cada razón.**

Por que no conozco el juego	1	2	3	4	5
Por falta de interés	1	2	3	4	5
Por el precio del ticket	1	2	3	4	5
Por no conseguir el ticket con facilidad	1	2	3	4	5
Porque no es atractivo el premio en relación a la inversión	1	2	3	4	5
Otros(especifique):	1	2	3	4	5

11. ¿Qué ventajas considera usted que tengan los sistemas “ON LINE” sobre otros juegos de lotería similares, por ejemplo los terminales y triples? **Favor utilizar la escala de la pregunta anterior.**

Garantía de pago de los premios	1	2	3	4	5
Disponibilidad de número o combinación a jugar	1	2	3	4	5
Legalidad del juego	1	2	3	4	5
Disponibilidad del ticket en las Agencias de Loterías	1	2	3	4	5
Otros(especifique):	1	2	3	4	5

No tiene ventajas	1	2	3	4	5
No sabe (si marca esta opción, favor pasar a la pregunta #13)	1	2	3	4	5

12. ¿Considera que hay fácil disponibilidad de tickets de lotería “**ON LINE**” en las agencias y expendios de loterías de la Gran Caracas?

SI _____ **NO** _____ **NO SABE** _____

13. ¿Le gustaría adquirir sus tickets de lotería en lugares NO tradicionales, tales como tiendas por departamentos, centros de telecomunicaciones, farmacias, supermercados, etc.?

SI _____ **NO** _____ (Si su respuesta es negativa, favor pasar a la pregunta #15)

14. Si su respuesta anterior fue positiva, que orden de preferencia (del 1 al 5), donde: 1=Totalmente en Desacuerdo, 2=En Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=De Acuerdo, 5=Totalmente, le asignaría a los siguientes lugares, como puntos de venta donde le gustaría adquirir tickets de loterías:

Centros Comerciales	1	2	3	4	5
Centro de Comunicaciones	1	2	3	4	5
Auto Lavados	1	2	3	4	5
Farmacias	1	2	3	4	5
Supermercados	1	2	3	4	5
Puntos de pago de servicios (Luz, Teléfono, agua, etc)	1	2	3	4	5

Otros(especifique):	1	2	3	4	5
----------------------------	----------	----------	----------	----------	----------

15. ¿Es importante para usted la estética o imagen del local donde compra loterías?

SI _____ **NO** _____

16. ¿Sabia usted que algunos juegos de lotería, como los TERMINALES y TRIPLES, no cuentan con la garantía y respaldo de una empresa de lotería?

SI _____ **NO** _____

17. ¿Sabia usted que algunos juegos de lotería, como los TERMINALES y TRIPLES, no están regulados bajo un marco legal?

SI _____ **NO** _____

18. ¿Estaría dispuesto a pagar un precio mas alto por un ticket de lotería que le ofrezca total legalidad del juego y garantía en el pago de los premios?

SI _____ **NO** _____

19. Sexo:

A.- Femenino	
B.- Masculino	

20. Edad:

A.- 18 – 24 años	
-------------------------	--

B.- 25 – 34 años	
C.- 36 – 44 años	
D.- 45 – 60 años	
E.- 61 años en adelante	

21. Estado Civil:

A.- Soltero (a)	
B.- Casado (a)	
C.- Viudo (a)	
D.- Divorciado (a)	
E.- Otro (especifique)	

22. Ocupación:

A.- Ama de casa	
B.- Profesional	
C.- Comerciante	
D.- Obrero	
E.- Otro (especifique)	
F.- No contesta	

23. Nivel de Instrucción:

A.- Primaria	
B.- Secundaria	
C.- Técnica Superior	
D.- Universitaria	

E.- Estudio Postgrado	
F.- Doctorado	
G.- Otro (especifique)	
H.- No contesta	

24. Monto mensual de sus ingresos (Bolivares):

A.- Menos de 200.000	
B.- Desde 201.000 hasta 500.000	
C.- Desde 501.000 hasta 1.000.000	
D.- Desde 1.000.001 hasta 2.000.000	
E.- Más de 2.000.001	
F.- No contesta	

MUCHAS GRACIAS POR SU VALIOSA PARTICIPACIÓN

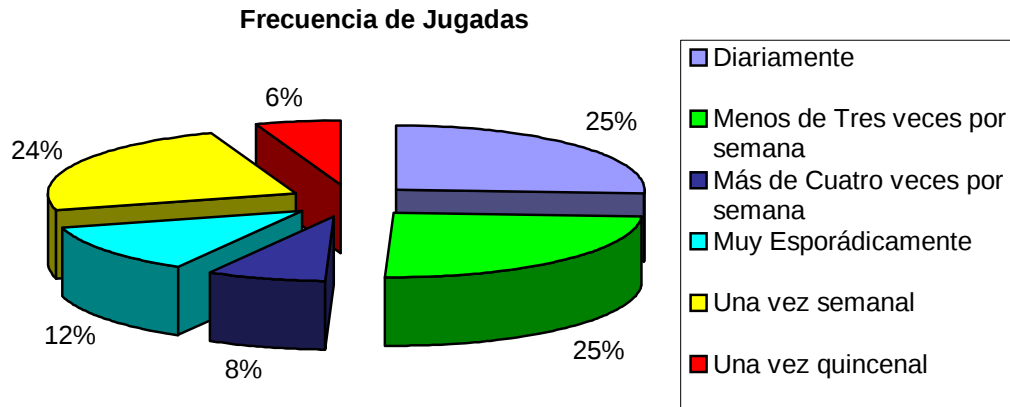
4.2.3 Resumen y Análisis de las Encuestas:

Se clasificaron los datos recogidos en las encuestas y procedimos a tabular cada una de las preguntas con su respectivo análisis. Para facilitar la lectura, analizamos la información en el mismo orden que se estableció en la encuestas, en otras palabras, el número de los gráficos coinciden con el número de las preguntas de la encuestas, a saber: Preguntas, variables demográficas y variables socioeconómicas.

Resultados Preguntas:

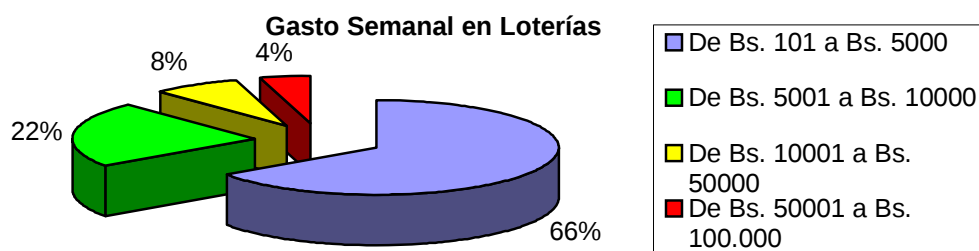
Pregunta 1: Pregunta filtro que permitió realizar las encuestas a personas que actualmente juegan loterías.

Grafico 2



Comentarios: En el gráfico No.2 podemos apreciar que la población juega con frecuencia las lotería. Se puede observar, que el 83 % de los encuestados juega por lo menos una vez a la semana loterías.

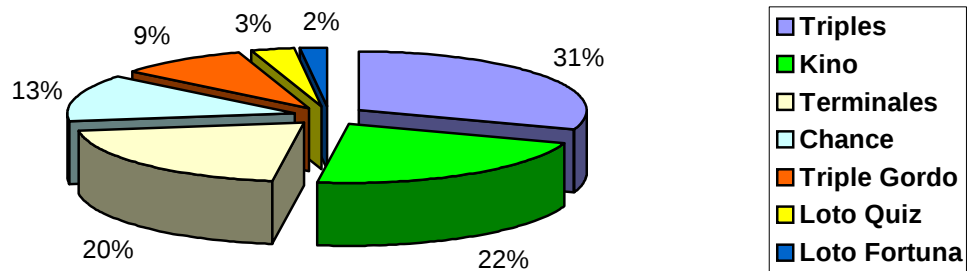
Grafico 3



Comentarios: En el gráfico No. 3 podemos apreciar que un 66% de los encuestados gasta hasta Bs. 5000 en juegos de loterías. El monto gastado esta en línea con el costo de algunos juegos de loterías, tales como: terminales, triples y kinos.

Grafico 4

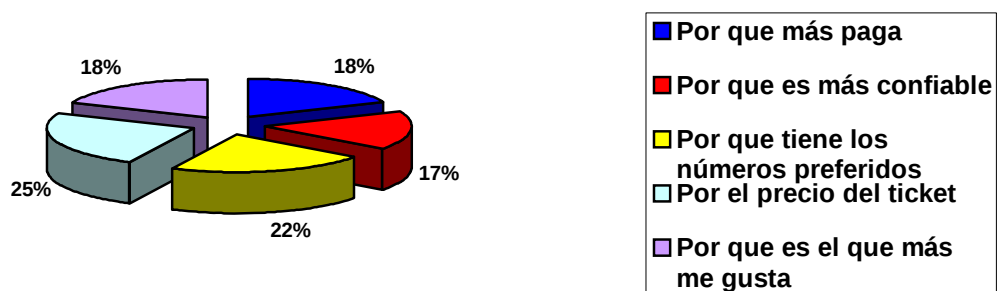
Preferencia de Loterías



Comentarios: En el gráfico No. 4 podemos apreciar los juegos de loterías más preferidos por los encuestados son: los **Triples, Kino, Terminales y Chance** son los más jugados con un 86 % de preferencia.

Grafico 5.1

Terminales: Razón de Preferencia

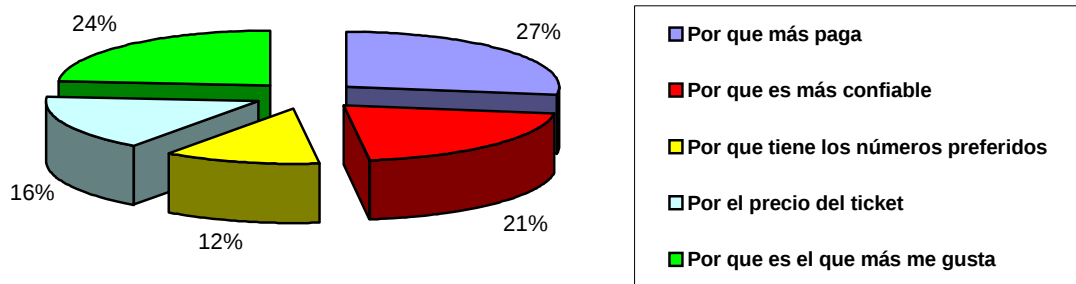


Comentarios: Podemos observar que la preferencia de compra de "Terminales" se debe a dos factores primordiales: el precio del ticket, el cual

tiene un costo mínimo de Bs. 100 y por que el consumidor tiene la opción de escogencia de números.

Grafico 5.2

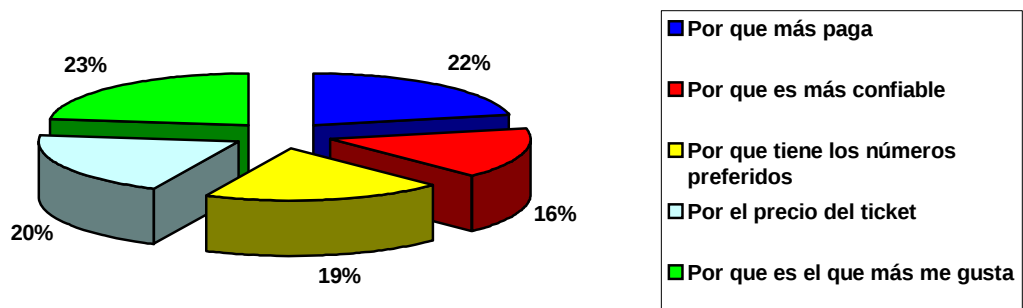
Kino: Razón de Preferencia



Comentarios: Podemos observar en el gráfico 5.2 que la razones de preferencia hacia este juego de lotería “**Kino**” están sesgada al premio y la confiabilidad / transparencia del juego.

Grafico 5.3

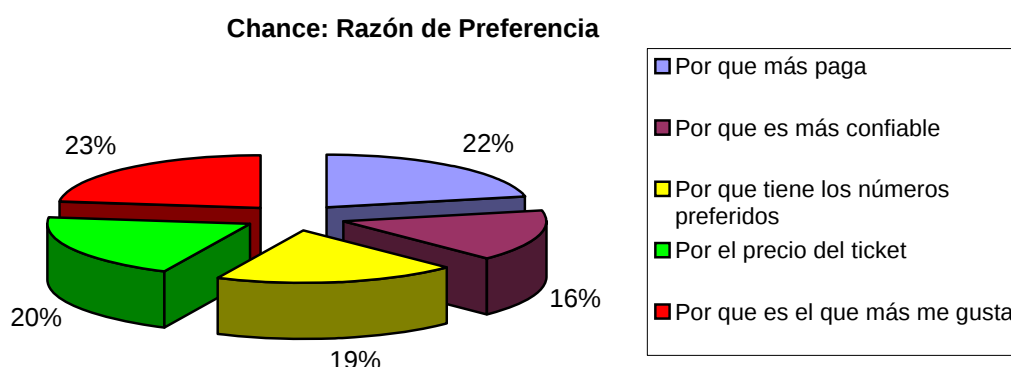
Triples: Razón de Preferencia



Comentario: Observamos en el gráfico 5.3., que la preferencia por el juego de

“Triples” es el más comprado de todos los tipos de loterías existentes en el mercado, debido a que el consumidor lo adquiere por múltiples razones expuestas en el gráfico en la que podemos destacar: por que más paga, por gusto y el precio del ticket (Bs.10 mínimo)

Gráfico 5.4



Comentarios: Podemos observar en el gráfico No. 5.4. que la fortaleza del juego “Chance” es percibida por los consumidores por el agrado y el premio recibido.

Grafico 6

¿Consigue el número que busca cuando juega "Terminal" o "Triples"?



Comentarios: Basados en los resultados obtenidos, podemos apreciar que 73 entrevistados respondieron que si conseguían los números de los terminales o triples con facilidad.

Gráfico 7

¿De no conseguir el No., Ud. lo adquiriría en otro clase de juego?



Comentarios: Cabe destacar, que a esta pregunta respondieron únicamente 16 encuestado, aquellos que no obtenían con facilidad los números de “Terminales” y “Triple”. Con esta pregunta, se quiso medir el grado de desplazamiento de los juegos de la banca paralela a la legal. Las razones por la cual los encuestados no compraban otro tipo de lotería, fueron entre otras: El número lo tiene una agencia en particular, precio más caro de los números de la banca legal, cambio de suerte, adverso a jugar otra lotería.

Gráfico 8

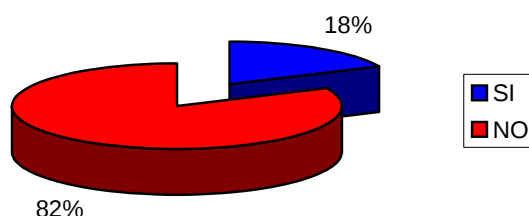
¿Le han pagado su premio sin problemas?



Comentarios: Podemos apreciar en el gráfico 8, que 84 de los 89 entrevistados no han tenido ningún inconveniente a la hora de reclamar sus premios. No obstante, 5 de ellos alegaron lo siguiente: el encargado de la agencia nunca se encuentra, la agencia no tiene capital para pagar en un momento determinado, canje del premio por otro ticket, difieren el pago para otro día.

Gráfico 9

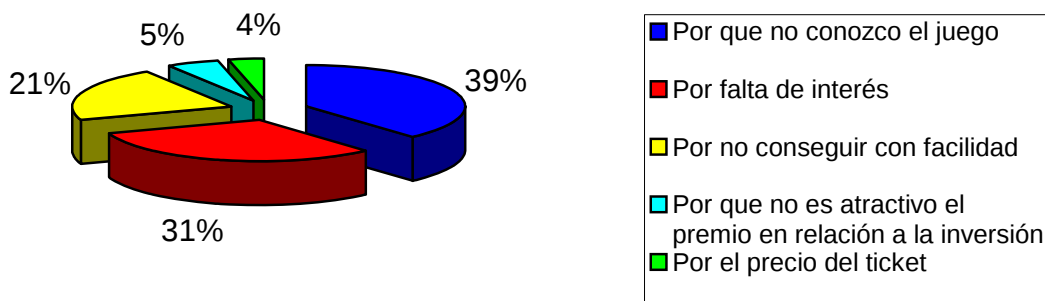
¿Ud. ha jugado lotería bajo el sistema "On Line"?



Comentarios: Como se puede observar, 82% de los encuestados no han jugado loterías bajo el sistema "On Line".

Gráfico 10

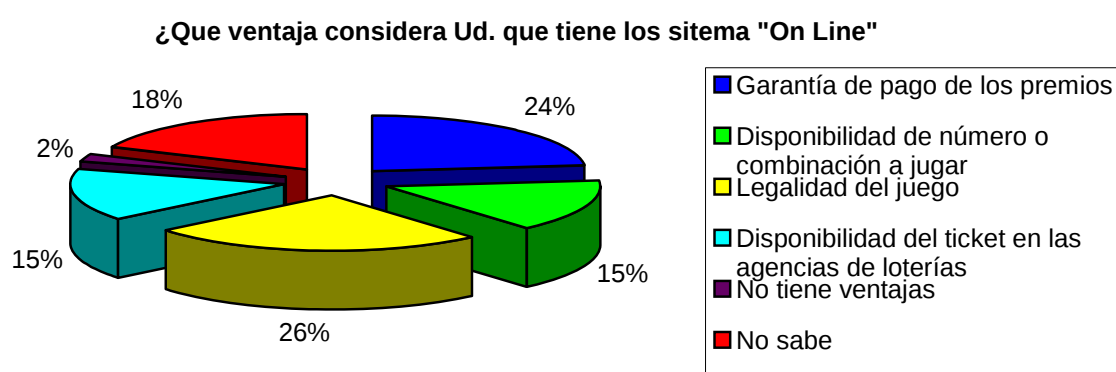
Razones de no haber jugado lotería bajo el sistema "On Line"



Comentarios: En el gráfico precedente, de las 73 personas que respondieron

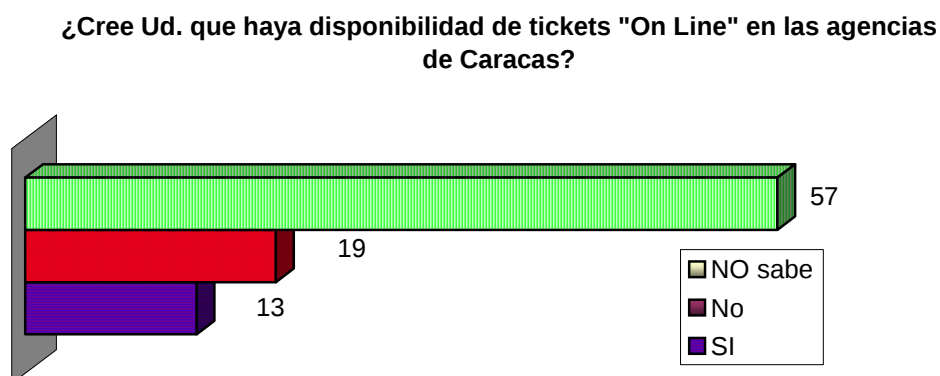
no haber jugado la lotería “On Line”, podemos observar que la razón primordial de no haber jugado fueron por desconocimiento y falta de interés del consumidor (70%). No obstante, debemos de señalar que un 21% de los encuestados alegaron no conseguir la venta de los tickets bajo la modalidad “On Line” con facilidad.

Gráfico 11



Comentarios: En el gráfico 11 se puede observar que la fortaleza de este juego es la legalidad del mismo (26%), seguida por la garantía de los premios (24%). Así mismo, pudimos observar que un 18% de los entrevistados no conocían los atributos que ofrece el sistema “On Line”.

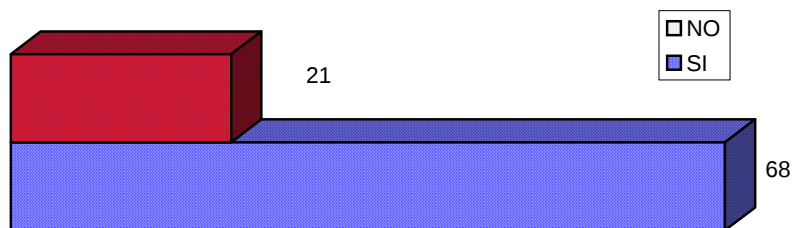
Gráfico 12



Comentarios: Se observa en el gráfico precedente, que 57 encuestados desconocen la existencia o indisponibilidad de tickets bajo el sistema “On Line”.

Gráfico 13

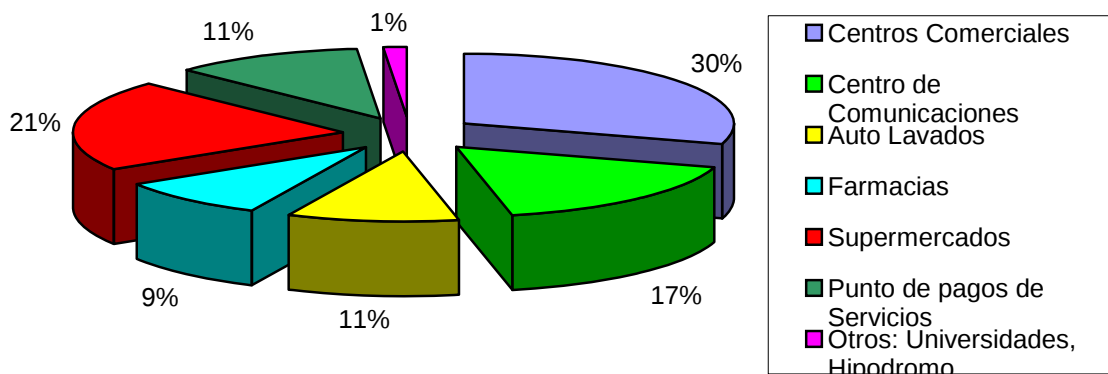
¿Le gustaria adquirir sus tickets de loterías en lugares no tradicionales?



Comentarios: Podemos observar en el gráfico 12, que 68 de los entrevistados les agrado la idea de adquirir los juegos de loterías en lugares no tradicionales.

Gráfico 14

¿Donde le gustaria adquirir sus tickets?

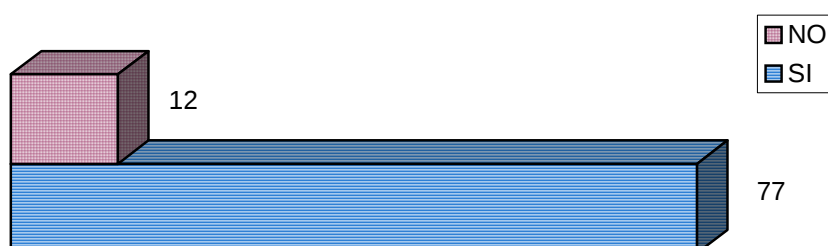


Comentarios: En el gráfico 13 se observa que 68 de 89 entrevistados, los

cuales se interesaron por los canales no tradicionales de venta, prefieren adquirir los juegos de loterías en los Centros Comerciales y Centros de Comunicaciones.

Gráfico 15

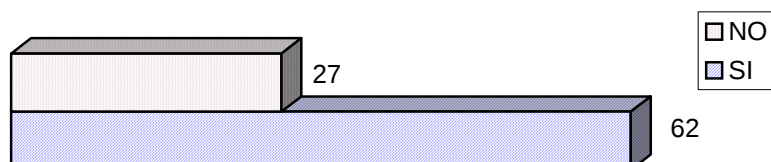
¿Es importante para Ud. la estética o imagen del punto de venta?



Comentarios: Se aprecia que 77 encuestados toman en cuenta la estética e imagen de la agencia de lotería.

Gráfico 16

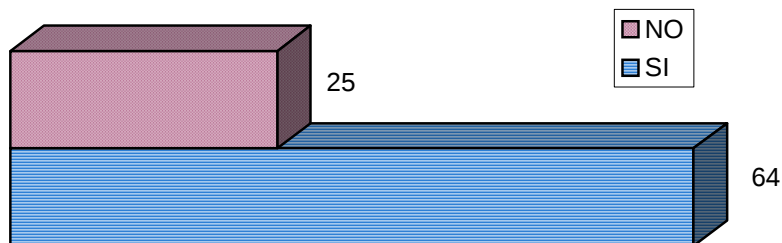
¿Sabe Ud. que los Terminales y Triples no cuentan con la garantía las operadoras de loterías?



Comentarios: El gráfico 16 muestra que 62 entrevistados saben que los Triples y Terminales no cuentan con la garantía de las operadoras.

Grafico 17

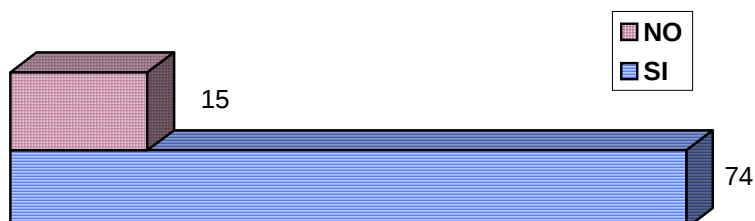
¿Sabe Ud. que los Terminales y Triples no están bajo un marco legal?



Comentarios El gráfico 17 mantiene la misma tendencia del gráfico No. 16, del conocimiento de la ilegalidad de los Terminales y triples.

Gráfico 18

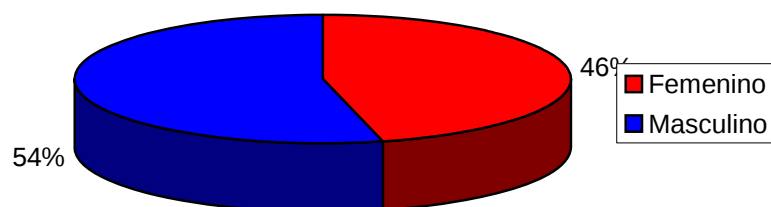
¿Pagaría un precio mayor por un ticket de lotería que le ofrezca transparencia y garantía de pago?



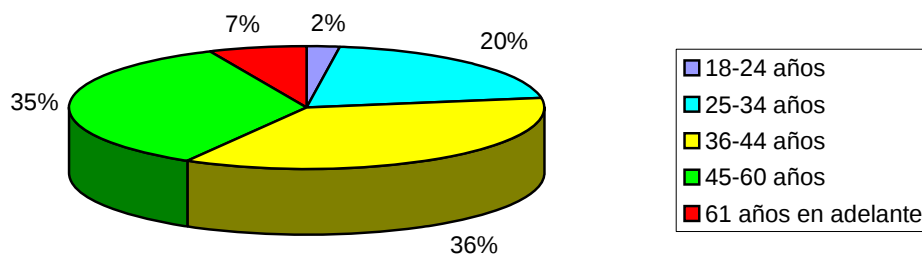
Comentarios: El gráfico 18 nos indica que 74 entrevistados estarían dispuesto a pagar un precio más alto a cambio de mayor garantía y seguridad en el pago de los premios.

Resultados Demográficos y Socioeconómicos:

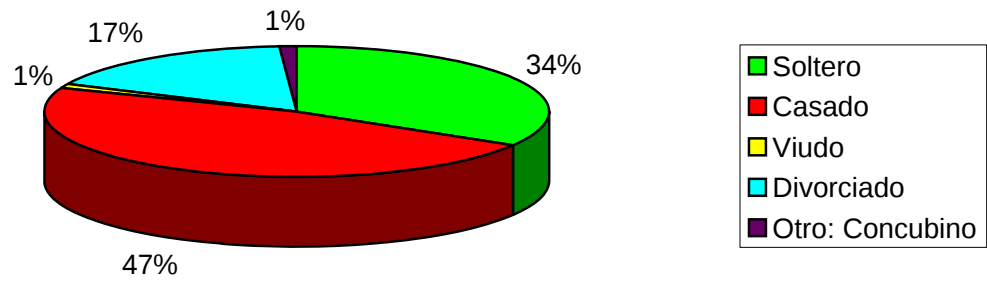
Sexo



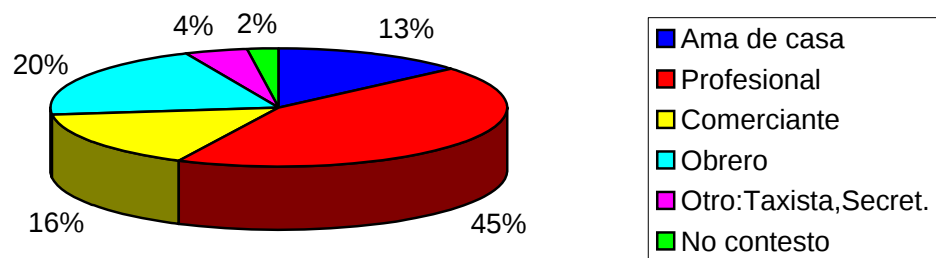
Edad



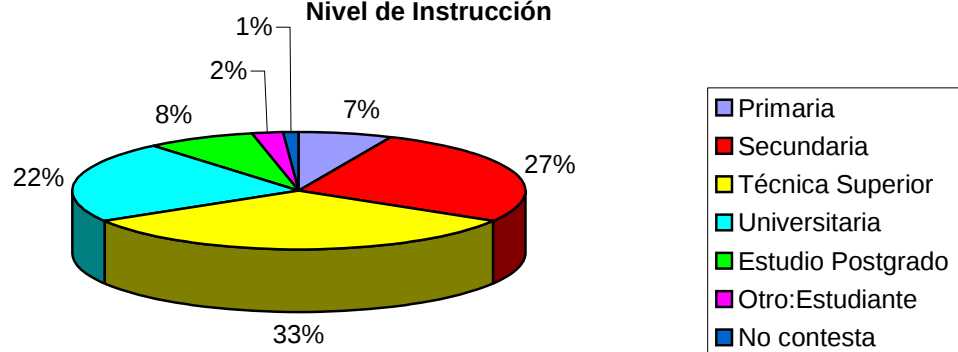
Estado Civil

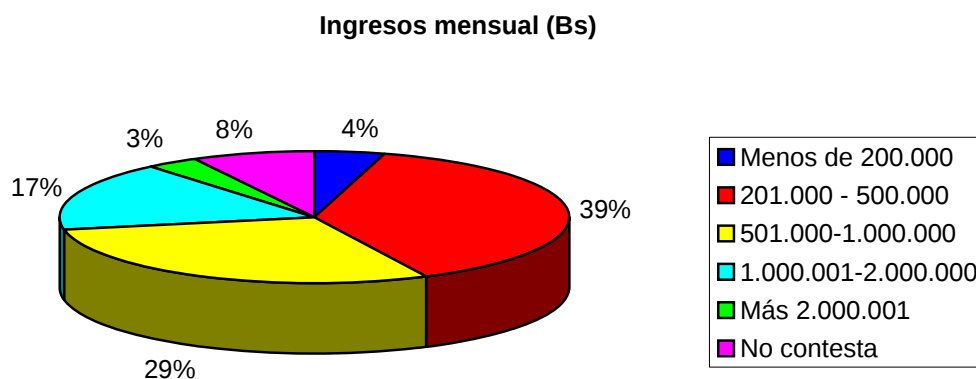


Ocupación



Nivel de Instrucción





4.3 Conclusiones de los Cuestionarios

Los cuestionarios realizados arrojaron los resultados esperados, alineados con los objetivos establecidos en nuestra investigación. Aportaron una cantidad de información importante necesaria para poder establecer las oportunidades de desarrollo de mercado que se presenta con la venta de loterías bajo el sistema “On Line”.

Se ratifica el acceso a la población los juegos de loterías en todos los extractos sociales, con mayor ahínco en las clases más populares, con una lata frecuencia de jugadas semanales. Aproximadamente un 83% de la muestra juega por lo menos una vez a la semana loterías.

También se puede apreciar que el desembolso semanal para la compra de tickets de loterías esta por el orden entre Bs. 5.000 y Bs. 10.000. Este monto esta acorde con el costo promedio de los juegos de loterías.

Los resultados muestran un sesgo a comprar el juego de loterias “triple”, debido a que el público consumidor manifiesta que es el que más paga con una

inversión muy baja. Cabe señalar que la mayoría de estos juegos “triples” se juegan en forma ilegal en Venezuela.

Así mismo, se pudo conocer que la mayoría de los encuestados saben que los juegos de los terminales y triples son ilegales y que no cuentan con una garantía a la hora de otorgar los premios correspondientes.

Por otra parte, se determinó un gran número de los encuestados (86%) manifestaron no haber jugado loterías bajo el sistema “On Line”, básicamente por la falta de interés del jugador. Incluso una gran parte manifestó desconocer la existencia y disponibilidad de tickets de loterías bajo el sistema “On Line”.

En cuanto a los puntos de ventas, se pudo determinar que existe un gran interés en vender loterías a través de canales no tradicionales, tales como: Centros Comerciales y Centro de Comunicaciones, bajo un concepto donde el punto de venta mantenga una buena estética e imagen.

Finalmente, se pudo determinar que el 83% de la muestra producto de este estudio manifestó estar dispuesto a pagar un precio más alto en la compra de un juego de loterías a cambio de mayor garantía y seguridad en el pago de sus premios.

Todo estos resultado, nos permitirían evaluar a mediano y a largo plazo la factibilidad económica de un proyecto, para la implantación de puntos de ventas de loterías bajo el sistema “On Line”, ubicados en canales no tradicionales y bajo un concepto innovador de franquicias, garantizando de esta manera la confiabilidad, garantía, calidad, legalidad e imagen digno de un negocio con perspectivas crecientes en nuestro país.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones:

Para el año 2001, ya se habían establecidos y se comenzaron a comercializar en el país las ventas de tickets de loterías a través de la maquinas On Line. Como se indico al principio de esta investigación, la Corporación Selco S.A., distribuidor autorizado de la maquinas On Line, realizo un estudio previo para evaluar la potencialidad del mercado de loterías y el nicho de mercado el cual estarían dispuestos alcanzar a través de este sistema.

Esta empresa consideraba alcanzar hasta un 10% de la población económicamente activa (784.700 habitantes) los cuales estarían dispuestos a comprar tickets bajo el sistema “On Line”.

Esta cifra obviamente fue conservadora y posiblemente haya superado las expectativas establecidas por la compañía, a través de campañas de divulgación a la población, mostrando las bondades y beneficios de estos sistemas y con una fiscalización impositiva más rígida anunciada recientemente por el SENIAT , que posiblemente obtendríamos resultados a mediano plazo

Sin embargo, más allá de los resultados obtenidos, debemos de establecer ciertos lineamientos y recomendaciones que permita el desarrollo de un estudio de factibilidad económica para la creación de puntos de ventas de loterías bajo el sistema “On Line” y evaluar la viabilidad económica del negocio.

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo evaluar la situación actual del mercado, aceptación y el potencial de ventas de tickets de loterías

bajo el sistema “On Line”, con miras al establecimiento de algunas propuestas de mercadeo dirigidas a reorientar el producto en estudio.

De la evaluación y análisis de los resultados, se podría concluir los siguiente:

- ✓ Se observa un alto grado de desconocimiento y desinterés hacía el juego de loterías bajo sistemas “On Line”.
- ✓ Las Loterías bajo sistemas “On line” no son jugadas frecuentemente.
- ✓ A pesar de tener conocimiento sobre el poco respaldo y escaso marco legal que regula los juegos de lotería a través de “Bancas Paralelas”, los jugadores los consideran los mas atractivos, con mejores premios y a un precio más económico de la jugada. Sin embargo, los jugadores también estarían dispuestos a pagar un precio mayor por un ticket de lotería que le ofrezca legalidad, seguridad y confianza.
- ✓ Existe buena acogida por parte de los jugadores a que se instalen puntos de venta de lotería en lugares no tradicionales, tales Como: Centros Comerciales, Supermercados, Centros de Comunicación, etc.

Recomendaciones

De la información secundaria disponible y de la experiencia obtenida en el mercado las ventas de loterías bajo el sistema “On Line”, se podría establecer algunas recomendaciones para ser incluidos en futuros planes de acción:

- ✓ Iniciar una campaña agresiva de divulgación de los juegos de lotería “On Line” a través de los distintos medios de comunicación,

haciendo énfasis en la Televisión y radio, donde se promoció de manera sencilla las características del juego.

- ✓ Enfatizar la legalidad, transparencia, seguridad y confianza de la lotería “On Line” en contraposición a los juegos administrados por “Bancas Paralelas”.
- ✓ Hacer mas extensiva la presencia de puntos de venta de lotería “On Line” en los locales de venta actuales, ya que los jugadores no consiguen con facilidad estos tickets.
- ✓ Diseñar stands o módulos de venta de lotería “On Line” que puedan fácilmente ser colocados en lugares no tradicionales y gestionar toda la permisología del caso para su pronta instalación.
- ✓ Promover la revisión y formulación de un marco legal que regule los juegos de lotería.
- ✓ Estudiar la factibilidad de franquiciar los stands o módulos de venta de loterías bajo el sistema “On Line”.
- ✓ Con apoyo en la base electrónica y de sistemas donde se genera y administra el juego de lotería “On Line”, desarrollar la plataforma necesaria para llevar este sistema a la Internet, a fin de que puedan hacerse las apuestas y compra de tickets desde cualquier computador.

Bibliografía

- AGORA: Innovation in Marketing and Communication. World Lottery Association Congress. South Australia, 2002.
- OWE, Gwynne: The role of Lottery Retailers in Maximising Marketing Effectiveness. Tattersall's sweeps Pty Ltd. 2002.
- PORTER, Michael. Estrategia Competitiva. CECSA, Vigésima Sexta Edición, México, 1999.
- SAMUELSON, Per: Multi Channel Player Communication.
- SANCHEZ BELLO, Cesar A.: Conducta ante los juegos de Envite y Azar, y Problemática de los juegos de Envites y Azar en Margarita. 1995.
- SANCHEZ BELLO, Cesar A.: Situación legal de los juegos de Envite y Azar en Venezuela. 1994.

Anexo 1

(Artículos relacionados al negocio de loterías “On Line”)

Nueva Economía

Cirsa última en lanzar loterías “On Line”:

La Compañía líder en España en el sector del juego retrasa su OPV hasta Septiembre

PALOMA BRAVO

Cirsa destina anualmente más de 1.000 millones de pesetas a Investigación y Desarrollo. Actualmente, según fuentes de la compañía, 40 ingenieros están trabajando para lanzar loterías on line. En Buenos Aires, ya funcionan este tipo de apuestas virtuales, pero desde Cirsa se asegura que el proyecto en Internet que se está estudiando será de mayor calado. “Evidentemente, tendremos que acatar las limitaciones legales existentes en cada país, ya que no todos permiten juegos de azar en la Red”. La reciente entrada de Olivetti en el capital de Cirsa, con la compra de un 4,98% por 13.477 millones de pesetas, irá acompañada del desarrollo de negocios conjuntos entre ambas empresas. No hay que olvidar que la empresa italiana controla el 45% de Lottomatica, la principal compañía de loterías del mundo por recaudación. Fuentes de la empresa española han asegurado que ambas compañías están en conversaciones para llevar a cabo acciones conjuntas en Internet, “no sólo para el mercado español e italiano, sino para EuropayLatinoamérica”.

El mercado latinoamericano ha sido el objetivo, en los últimos tres años, en los planes de expansión de Cirsa. Venezuela, Argentina, República

Dominicana, Panamá y Perú son algunos de los países en los que la compañía presidida por Manuel Lao ha entrado en el sector del juego. El 11,5% de los 175.900 millones de pesetas facturados por la empresa el pasado año procedió de los negocios internacionales. El último intento de Cirsa por hacerse con el casino chileno de Viña del Mar ha resultado fallido. La empresa española se presentó al concurso convocado por el ayuntamiento de dicha ciudad y, aunque su proyecto quedó finalista, en último extremo la concesión de la licencia de explotación recayó sobre el actual licenciatario de dicho casino. Cirsa ha recurrido la decisión municipal, ya que considera que el motivo alegado por el Ayuntamiento de Viña del Mar para la adjudicación fue la propuesta realizada por la empresa rival de construir un hotel al lado del casino. “Las bases del concurso no recogían que puntuase la construcción de otras actividades ajenas a la explotación del casino, por lo que hemos recurrido el concurso”, explican desde Cirsa.

A pesar de este incidente, la empresa prosigue con sus planes de expansión internacionales. “Actualmente, estamos estudiando ofertas para entrar a gestionar casinos y bingos en países latinoamericanos, donde aún no estamos presentes. Nuestra estrategia es entrar acompañados de socios que conozcan bien ese mercado”, explican desde la compañía.

Además de las terminales, **Gaming Innovations** recibirá de **Cirsa Interactive** 300 equipos de control de los mismos, así como el desarrollo del proyecto.

Las razones tecnológicas del acuerdo

Las principales características técnicas de las terminales EIL son:

- gestión y control de los terminales de juego desde el sistema central;

- control y monitorización de toda la red de comunicaciones desde el propio sistema;
- descarga de nuevos juegos desde el sistema a los terminales sin necesidad de asistencia en ruta;
- control de ventas, pagos y otras actividades de la red de juego constante;
- gestión y estadísticas de puntos de venta mediante una potente base de datos ORACLE que permite confeccionar todos los informes que el cliente precisa de manera autónoma;
- contabilidad de los propios puntos de venta;
- plataforma modular que permite gestionar otros tipos de juego en el mismo sistema sin necesidad de sustituir los aplicativos existentes.

Las terminales son touch screen, pantalla plana de 12 pulgadas con tecnología PC que incorporan en la peana diferentes tipos de medios de pago, así como una impresora para la confección de billetes de premios y de la propia lotería. Entre las prestaciones también figura la posibilidad técnica de utilizar tarje-tas SMART CARD como medio de pago de los jugadores.

JP

El área de negocio de la corporación Cirsá que dirige José Luis Aranda, Cirsá Interactive, ha suscrito un contrato con la empresa estadounidense Gaming Innovations por el que suministrará 1.000 terminales de lotería electrónica para explotar en Venezuela la LOTERÍA INSTANTÁNEA por un valor inicial de 9'5 millones de dólares. El acuerdo, cuya duración alcanza los diez años, fue firmado por los presidentes de las dos corporaciones:

Manuel Lao y Fred Contini.

A lo largo de la próxima década Cirs Interactive proveerá 5.000 terminales de LOTERÍA INSTANTÁNEA (EIL) en una operación cifrada en 35 millones de dólares. Las terminales son de última generación e incorporan la técnica más avanzada y sofisticada del mercado, a través de la cual el cliente tiene la posibilidad de gestionar toda la red on-line. El soporte físico de las terminales ha sido fabricado por Unidesa, mientras que el software lo aporta Cirs Interactive. La empresa estadounidense Gaming Innovations disfruta de la exclusividad del producto en Venezuela.

Además de las terminales, Gaming Innovations recibirá de Cirs Interactive 300 equipos de control de los mismos, así como el desarrollo del proyecto.

Directivos de Cirs Interactive y Gaming Innovations, tras la reunión celebrada en Terrassa José Luis Aranda y Fred Contini suscriben el acuerdo bilateral .

Adelantábamos en la anterior edición de JP un breve extracto del informe sobre el estado del Juego en Reino Unido, también conocido por el nombre de su autor, Sir Alan Budd. El contenido del reporte incluía igualmente recomendaciones en el ámbito de los juegos on-line y en ese sentido imprimía un salto cualitativo hasta el punto de aconsejar la legalización de todos los juegos de azar on-line. Esta recomendación obedece a causa de que en el Reino Unido sólo las apuestas on-line son legales, mientras que los casinos y loterías on-line no están permitidos.

Anexo 2
(Modelo del Stand)



Anexo 3 (Plano Diseño del Stand)

